



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 línea en **fedex.com/us/claimsonline**.
- Comuníquese con el servicio al cliente al 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339.
- 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, impresión de FedEx Ship Manager®, un registro de recogida de FedEx Ground 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 en línea con prueba de pago, factura de reparación detallada o declaración de no reparación, tasaciones, declaración de gastos, o cualquier otra documentación correspondiente).
- 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:

file.claim@fedex.com

Fax 1.877.229.4766

FedEx
Cargo Claims Dept.
P.O. Box 256
Pittsburgh, PA 15230

Si usted envía su reclamación por fax, recibirá una carta de confirmación por el mismo medio.

¿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.) deben presentarse dentro de los 60 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® deben presentarse dentro de los 9 meses después de que el paquete fue ofrecido a FedEx para 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 inspección.

¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de solución de reclamaciones?

Para obtener información detallada, incluso límites de tiempo para tipos específicos de reclamaciones, visite **fedex.com** o consulte la Guía de Servicios FedEx actual.

¿Puedo ver actualizaciones sobre el estado de mi reclamación?

Si usa nuestra opción de presentación en línea en **fedex.com/us/claimsonline**, puede optar por recibir por correo electrónico actualizaciones periódicas sobre el estado de su reclamación.



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
E-mail	

Nombre/Contacto del destinatario o consignatario

Compañía	
Dirección	
Ciudad	Estado / Provincia
País	Código postal
Teléfono	Fax
E-mail	

Números de Rastreo o Factura de Flete

Se permite otros números de tracking para esta petición de reclamación si los números tienen el mismo remitente (o despachante), consignatario (o destinatario), y fecha del envío

Información del Envío

☐ Pérdida

☐ Completa

☐ Parcial

☐ Dañado

Conservar todos los embalajes y las mercancías hasta que la reclamación se solucione.

☐ C.O.D.

Solo para FedEx Express® y FedEx Ground®

Fecha del envío	Cant. de paquetes	Peso	
Número de control de FedEx			
(NOTA: Llame al 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 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	Cantidad reclamada

Contenido del envío

Describe el daño en embalaje exterior

Describe el embalaje interior

Describe el daño al contenido

Valor declarado

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

Valor declarado en aduana

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

Valor de la mercancía

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

Tarifa de embalaje y envío de FedEx

Tarifa de flete

Cantidad 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 recogida de las mercancías recuperadas. Las mercancías recuperadas deberán retenerse hasta que la investigación de la reclamación se complete.

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

E-mail

Fecha

Número de referencia interno

Teléfono

Estado / Provincia

Código postal

Fax

E-mail, Fax o Correo Postal

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

Correo electrónico: file.claim@fedex.com | Fax 1.877.229.4766 | FedEx Cargo Claims Dept. P.O. Box 256 Pittsburgh, PA 15230

ENVIAR