

Instrucciones del Formulario de Reclamación y Preguntas Frecuentes de FedEx Freight

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 **fedexfreight.fedex.com/claim.jsp**.
- Comuníquese con el servicio al cliente al 1.866.393.4585.
- 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 oculta y daño visible u oculto se deben presentar en el plazo de 21 días hábiles; y toda la documentación de apoyo se debe entregar en el plazo de 9 meses después de la fecha de entrega. Las reclamaciones por entregas no realizadas se deben presentar en el plazo de 9 meses después de la fecha de entrega acordada. Todas las reclamaciones se resolverán con base a las conclusiones 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 más detallada, consulte la serie National Motor Freight Classification y la serie FXF Rules Tariff para ver las exenciones de responsabilidad y las limitaciones adicionales.

¿Puedo ver actualizaciones sobre el estado de mi reclamación?

Sí, si utiliza nuestra opción de hacer la reclamación en línea que se encuentra en **fedexfreight.fedex.com/claim.jsp**



Formulario de Reclamación

Para envíos nacionales o internacionales perdidos o dañados

Nombre/Contacto del remitente o despachante Compañía			Nombre/Contacto del destinatario o consignatario Compañía		
Estado / Provincia		Ciudad	Estado / Provinc	ia	
Código postal		País	Código postal		
Fax		Teléfono	Fax	Fax	
		E-mail			
Se permite otros númer	os de tracking para esta petici	ón de reclamación si los números tienen el mismo remite	ente (o despachante), consigntorio (o des	tinario) , y fecha del envio	
Fecha del envío		Cant. de paquetes	Peso	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 Groun					
Cantidad de paquetes 	Número del artículo	Descripción del artícu	ulo	Cantidad reclamada	
Contenido del envío					
Describa el daño en embalaje exterior					
Describa el daño al contenido Valor declarado Valor declarado en aduana					
momento en que fue ofrecido a FedEx) en que fue ofrecido a FedEx) Valor de la mercancía					
(Valor original de la compra y/o costo de reparación)					
Comentarios del cliente		l'arifa de flete	Cantidad total de la reclamac	ión / C.O.D.	
información de contacto para la recogida de las mercancía		ncías recuperadas. Las mercancías recuperadas deber	recuperadas. Las mercancías recuperadas deberán retenerse hasta que la investigación de la reclamación se complet		
Contacto de recuperación		Teléfono	Fax	Fax	
☐ Certifico que	☐ Certifico que la declaración de los hechos que antecede es correcta.		Fecha	Fecha	
Firma (para fax o correo)			Número de referenc	Número de referencia interno	
Nombre del reclamante (en letra de imprenta)					
Dirección del reclamante		Teléfono	Teléfono		
Ciudad		Estado / Provinci	Estado / Provincia		
País			Código postal		
E-mail				Fax	
	Estado / Provin Código postal Fax Se permite otros númer Fecha del envío Número de contro (NOTA: Llame al 1.800.Go Cantidad de paquetes Contenido del Describa el da Valor declarado en el momento en que fue co Valor de la mer (Valor original de la con Tarífa de embalaje y er Comentarios del co Si su reclamación es pr información de contacto Contacto de recuperaci Contacto de recuperaci Ciudad País	Estado / Provincia Código postal Fax Se permite otros números de tracking para esta petici Fecha del envío Número de control de FedEx (NOTA: Llame al 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 para obtene Cantidad Número de paquetes Número del artículo Contenido del envío Describa el daño en embalaje ext Describa el daño al contenido Valor declarado (Valor declarado en el envío en el momento en que fue ofrecido a FedEx) Valor de la mercancía (Valor de la mercancía (Valor de la de la compra y/o costo de reparación) Tarífa de embalaje y envío de FedEx Comentarios del cliente Si su reclamación es presentada para obtener una ind información de contacto para la recogida de las merca Contacto de recuperación Certifico que la declaración de lo Firma (para fax o correo) Nombre del reclamante (en letra de imprenta) Dirección del reclamante Ciudad País	Estado / Provincia Código postal Fax Teléfono E-mail Se permite otros números de tracking para esta petición de reclamación si los números tienen el mismo remit Fecha del envío Cant. de paquetes Número de control de FedEx Nivir Liame al 1890 Gef-edEx 1890 483 3339 para obtener un número de control de FedEx Espress o un número de control de paquetes Múmero del artículo Descripción del artículo Describa el daño en embalaje exterior Describa el daño al contenido Valor declarado en el envío en el momento en que fue defrecido a FedEx) Valor de la mercancia (Valor declarado en de envío en el momento en que fue defrecido a FedEx) Valor de la mercancia (Valor original de la compra yo costo de reparación) Tarifa de embalaje y envío de FedEx Tarifa de flete Comentarios del cliente Si su reclamación es presentada para obtener uma indemnización, y no es posible una atenuación por medio de información de contacto para la recogida de las mercancias recuperadas. Las mercancias recuperadas deber Contacto de recuperación Teléfono 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	Estado / Provincia Código postal Fax Teléfono Fax Teléfono Fax Teléfono Fax E-mail Se permite otros números de tracking para esta petición de reclamación si los números terren el mismo remitente lo despuchante), consignatorio lo des fetade del envió e control de FedEx Número de paquetes Número de control de la recupitado de la contenido Valor declarado en el envío en	

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