



FedEx Express og FedEx Ground Instruktioner til klageformular og Ofte stillede spørgsmål (OSS)

Læs de følgende OSS for at finde svar på, hvordan klageprocessen forløber.

Hvem kan indsende en klage?

Afsender, modtager eller en tredjepart kan indsende en klage.

Hvordan indsender jeg en klage?

Følg de tre enkle trin, der beskrives nedenfor, for at indsende din klage.

Trin 1: Vælg én af de følgende muligheder:

- Udfyld og indsend en klageformular online på **fedex.com/dk/contact**.
- Ring til kundeservice på 70 233 332.
- Udfyld en klageformular og send den med e-mail, fax eller almindelig post (se trin 3).

Trin 2: Saml følgende dokumentation:

- Fotokopi af FedEx Air Waybill, FedEx Ship Manager® udskrift, FedEx Ground Pick-Up Record (hvis relevant) eller leveringsbekræftelse.
- Al dokumentation, der beviser varens værdi (kopi af oprindelig faktura fra sælger eller leverandør, kopi af butiksfaktura eller kvittering, endelig leveringsbekræftelse i tilfælde af bestilling online med bevis for betaling, udspecificeret reparationsregning eller erklæring om ikke-reparation, vurderinger, udgiftserklæring eller anden relevant dokumentation).
- Serienummer/-re på varer, hvis relevant.
- Inspektionsrapport, hvis relevant.

Trin 3: E-mail, fax eller send den udfyldte klageformular med posten med den underbyggende dokumentation til:

E-mail: nordicclaims@fedex.com

Fax: +46 40 166 376

FedEx Express
Reklamationsafdelingen
Kystvejen 34-36
2770 Kastrup
Danmark

Hvornår skal jeg indsende min klage?

Klager over skjult tab, synlige eller skjulte skader, forsinkelse og FedEx® Collect on Delivery-betaling (C.O.D. efterkrav), hvis relevant, skal indsendes inden for 21 kalenderdage, og al underbyggende dokumentation skal indsendes inden for 9 måneder efter leveringsdatoen.

Klager over manglende levering, fejll levering og FedEx Ground® C.O.D. (hvis relevant) skal indsendes inden for 9 måneder, efter pakken blev indleveret til forsendelse hos FedEx. Alle klagesager løses ud fra det, der måtte komme frem ved en undersøgelse af klagen.

Hvor lang tid tager klageprocessen?

De fleste sager vil normalt blive afgjort inden for 5 til 7 arbejdsdage efter vi har modtaget klageformularen, og den underbyggende dokumentation, med mindre der skal bruges mere tid til undersøgelsen.

Hvad skal jeg gøre med varerne og forsendeseballagen?

Du skal beholde varerne og al den oprindelige emballage, herunder papkasser og indhold, indtil klageprocessen er afsluttet. I visse tilfælde skal FedEx have emballagen stillet til rådighed for undersøgelse.

Hvor kan jeg finde specifikke oplysninger om klageprocessen?

Hvis du ønsker mere detaljerede oplysninger, herunder tidsgrænser for de specifikke klage typer, kan du besøge **fedex.com/dk/contact** eller se i den gældende FedEx Serviceguide.



Klageformular

Ved tabte eller beskadigede, nationale eller internationale forsendelser

Afsenders eller senders navn/kontakt

Firma _____

Adresse _____

By _____ Stat/Provins _____

Land _____ Postnummer _____

Telefonnummer _____ Faxnummer _____

E-mail _____

Modtagers eller konsignatars navn/kontakt

Firma _____

Adresse _____

By _____ Stat/Provins _____

Land _____ Postnummer _____

Telefonnummer _____ Faxnummer _____

E-mail _____

Tracking- eller Air Waybillnumre

Det er tilladt at angive flere trackingnumre for samme afsender, modtager og forsendelsesdato.

Forsendelsesoplysninger

Tabt

Hel

Delvis

Beskadiget

Behold venligst al emballage og alle varer, indtil klagen er afgjort.

C.O.D.

Kun for FedEx Express® og FedEx Ground®

Forsendelsesdato	Antal pakker	Vægt	
FedEx kontrolnummer _____			
<small>(BEMÆRK: Ring til FedEx kundeservice for at få et FedEx Express kontrolnummer eller et FedEx Ground skadesmærkebekræftelsesnummer.)</small>			
Antal pakker	Varenummer	Varebeskrivelse	Erstatningsbeløb

Forsendelsens indhold

Beskriv skaden på den udvendige emballage

Beskriv den indvendige emballage

Beskriv skaden på indholdet

Bemærk: Angiv venligst valuta for alle værdier.

Angivet værdi

(Den værdi, der er angivet på forsendelsen, da den blev overgivet til FedEx til forsendelse)

Angivet værdi i forbindelse med told

(Kun for internationale forsendelser)

Varernes værdi

(Oprindelig købsværdi og/eller reparationsomkostning)

FedEx paknings- og forsendelsesgebyr	Fragtgebyr	Krav i alt/C.O.D-beløb
--------------------------------------	------------	------------------------

Kundebemærkninger

Hjemtagning

Hvis du har klaget over skader, og de ikke kan udbedres ved reparation eller tillæg, bedes du forklare hvorfor og angive kontaktoplysninger, så vi ved, hvor vi skal hente varerne. Hjemtagning skal først ske, når undersøgelsen af kravet er tilendebragt.

Kontakt for hjemtagning	Telefonnummer	Faxnummer
-------------------------	---------------	-----------

Klagers oplysninger

Jeg erklærer, at ovenstående udlægning af fakta er korrekt.

Underskrift (ved fax eller alm. post) _____

Klagers navn (blokbogstaver) _____

Klagers adresse _____

By _____

Land _____

IBAN-nummer _____

BIC-kode _____

Dato _____

Intern reference _____

Telefonnummer _____

Stat/Provins _____

Postnummer _____

E-mail _____

Faxnummer _____

E-mail, fax eller send med post

Indsend venligst den udfyldte formular og den påkrævede dokumentation for værdien (faktura og/eller kvittering).

INDSEND