



# FedEx Express

## Instrucciones del formulario de reclamación

### y preguntas más frecuentes (P+F)

Lea las (P+F) siguientes para obtener respuestas sobre el proceso de resolución de reclamaciones.

#### ¿Quién puede presentar una reclamación?

La reclamación la puede presentar el remitente, el destinatario o un tercero.

#### ¿Cómo presento una reclamación?

Siga los tres pasos sencillos enumerados a continuación para presentar su reclamación.

**Paso 1:** Elija una de las opciones siguientes:

- Complete y envíe el formulario de reclamación en línea que se encuentra en **fedex.com/es/contact**.
- Llame al número 902 100 871 de Servicio al Cliente.
- Complete el formulario de reclamación y envíelo por correo electrónico, fax o correo postal (consulte el paso 3).

**Paso 2:** Reúna la documentación siguiente:

- Fotocopia del albarán FedEx, copia impresa de FedEx Ship Manager®, registro de recogida (si procede).
- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del proveedor o suministrador, copia de la factura o recibo del minorista, pantalla de confirmación final si el pedido se ha realizado en línea con la prueba de pago, factura detallada de reparación o declaración de no reparación, tasaciones, informes de gastos, o cualquier otro documento correspondiente).
- Número de serie de la mercancía, si procede.
- Informe de inspección, si procede.

**Paso 3:** Envíe por correo electrónico o correo postal el formulario completado con la documentación de apoyo a:

Correo electrónico:  
spain@fedex.com

FedEx Express Spain  
Dpto Reclamaciones  
Edif. FedEx  
Aeropuerto Madrid-Barajas  
Madrid 28042

#### ¿Cuándo debo presentar mi reclamación?

Las reclamaciones por pérdida oculta, daño visible u oculto, retraso y pagos de cobro en la entrega (C.O.D.) de FedEx® (donde proceda) se deben presentar en el plazo de 21 días naturales; 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 efectuadas, entregas incorrectas y C.O.D. de FedEx Ground® (donde proceda) se deben presentar en el plazo de 9 meses después de la entrega del paquete a FedEx para su envío. Todas las reclamaciones se resolverán con base a las conclusiones de la investigación de la reclamación.

#### ¿Cuánto durará el proceso de resolución de una reclamación?

Por lo general, la mayoría de los casos se resuelve en el plazo de 5 a 7 días laborales una vez recibidos el formulario de reclamación y la documentación de apoyo, a menos que se necesite tiempo adicional de investigación.

#### ¿Qué debo hacer con la mercancía y embalaje del envío?

Mantenga la mercancía y todo el embalaje original, que incluye cartones y contenido, hasta que termine el proceso de reclamación. Puede que sea necesario entregar el embalaje a FedEx para su inspección.

#### ¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de resolución de una reclamación?

Para obtener información más detallada, en la que se incluyen los límites de tiempo para los tipos específicos de reclamación, vaya a **fedex.com/es/contact** o consulte la Guía de servicios de FedEx actualizada.



# Formulario de reclamación

Para pérdidas o daños de envíos nacionales o internacionales

## Nombre del remitente o expedidor / Contacto

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Empresa            |                    |
| Dirección          |                    |
| Ciudad             | Estado / Provincia |
| País               | Código postal      |
| Teléfono           | Fax                |
| Correo electrónico |                    |

## Nombre del destinatario o consignatario / Contacto

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Empresa            |                    |
| Dirección          |                    |
| Ciudad             | Estado / Provincia |
| País               | Código postal      |
| Teléfono           | Fax                |
| Correo electrónico |                    |

## Números de Seguimiento o Factura de Transporte

Se pueden incluir varios números de seguimiento para el mismo remitente, destinatario o fecha de envío.

## Información del envío

☐ **Perdido**

☐ **Completo**

☐ **Parcial**

☐ **Dañado**

Por favor conserve todos los embalajes y mercancía hasta que su reclamación esté resuelta.

☐ **C.O.D.**

Sólo para FedEx Express®

|                |                 |      |
|----------------|-----------------|------|
| Fecha de envío | N.º de paquetes | Peso |
|----------------|-----------------|------|

Número de control de FedEx

(NOTA: Llame al Servicio al Cliente de FedEx para obtener un número de control de FedEx Express).

| Número de paquetes | N.º de artículo | Descripción de artículo | Importe reclamado |
|--------------------|-----------------|-------------------------|-------------------|
|                    |                 |                         |                   |
|                    |                 |                         |                   |
|                    |                 |                         |                   |

Contenido del envío

Describa los daños del embalaje externo

Describa el embalaje interno

Describa los daños del contenido

**Nota:** Indique en todos los valores la moneda usada.

Valor declarado

(El valor declarado del envío entregado a FedEx)

Valor declarado para aduanas

(Sólo para envíos internacionales)

Valor de la mercancía

(Valor de compra original y/o coste de reparación)

Tarifa de envío de FedEx

Recargo de transporte

Importe total de la reclamación / C.O.D.

Comentarios del cliente

## Recuperación

Si su reclamación es por daños y no es posible la mitigación por medio de reparación o asignación, explique por qué y proporcione información de contacto para la recogida. No se llevará a cabo la recuperación hasta que haya terminado la investigación de la reclamación.

Contacto de recuperación

Teléfono

Fax

## Información del Reclamante

☐ Acepto y certifico por la presente que la declaración precedente de los hechos es correcta.

Firma (para fax o correo)

Nombre del reclamante (en letra de imprenta)

Dirección del reclamante

Ciudad

País

Código de indentificador bancario (BIC)

Nº IBAN de su banco

Fecha

N.º de referencia interna

Teléfono

Estado / Provincia

Código postal

Correo electrónico

Fax

Correo electrónico, fax o correofax o correo postal

Envíe el formulario completado y la documentación de prueba de valor requerida (factura y/o recibo).

ENVIAR