

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/it/contact**.
- Contattare il Servizio Clienti al numero 199 151 119 (0.10 € / min. IVA Inclusa).
- Completare il modulo di reclamo e inviarlo a mezzo e-mail 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 o posta il modulo completato con la documentazione di supporto intestata a:

E-mail: Italy@fedex.com

FedEx
Customer Relations Department
Centro Direzionale Praxis
Padana Superiore 2B
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
Italia

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/it/contact** oppure consultare la versione corrente della Guida ai Servizi 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 spedizione 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			
<small>(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).</small>			
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

(Il valore dichiarato per la spedizione quando consegnata a FedEx)

Valore dichiarato ai fini doganali

(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 richiedente (in stampatello)

Indirizzo richiedente

Città

Paese

N. Conto Corrente

Data

N.di riferimento interno

Telefono

Stato / Provincia

CAP / Codice postale

E-mail

Fax

E-mail o Posta

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