Istruzioni e Domande più Frequenti (FAQ) per il Modulo di reclamo FedEx Express e FedEx Ground

Consultare la seguente sezione per risposte alla 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 verde 800 123 800.
- 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.

31581PL
1/09

Modulo di reclamo

Per spedizioni smarrite o danneggiate nazionali e internazionali

Nome / contatto **mittente**		Nome / contatto **destinatario o ricevente**	
Società		Società	
Indirizzo		Indirizzo	
Città	Stato / Provincia	Città	Stato / Provincia
Paese	CAP / Codice postale	Paese	CAP / Codice postale
Telefono	Fax	Telefono	Fax
E-mail		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

(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).

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, giustificarne 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)	Data
Nome richiedente (in stampatello)	N.di riferimento interno
Indirizzo richiedente	Telefono
Città	Stato / Provincia
Paese	CAP / Codice postale
N. Conto Corrente	E-mail
	Fax

E-mail o Posta

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