



# FedEx Express og FedEx Ground Instruksjoner for kravskjema og ofte stilte spørsmål

Les følgende ofte stilte spørsmål for svar på spørsmål om prosessen for behandling av krav.

## Hvem kan sende inn et krav?

Sender, mottaker eller en tredjepart kan sende inn kravet.

## Hvordan sender jeg et krav?

Følg de tre enkle trinnene nedenfor for å sende kravet ditt.

### Trinn 1: Velg ett av følgende alternativer:

- Fyll ut kravskjemaet og send det inn via Internett på [fedex.com/no](http://fedex.com/no)
- Ring kundeservice på 63 94 03 00
- Fyll ut et kravskjema og send det på e-post, faks eller med vanlig post (se trinn 3).

### Trinn 2: Skaff følgende dokumentasjon til veie:

- Kopi av FedEx-fraktbrevet, utskrift av FedEx Ship Manager®, FedEx Ground Pick-Up Record eller leveringsbekreftelse.
- All dokumentasjon knyttet til bevis av verdi (kopi av opprinnelige faktura fra selger eller leverandør, kopi av butikkfaktura eller kvittering, skjermbilde med endelig bekreftelse med betalingsbevis ved Internett-bestilling, spesifisert faktura for reparasjon eller bekreftelse på ikke-reparasjon, takstvurderinger, kostnadsbekreftelse eller annen aktuell dokumentasjon).
- Serienummer på varer om det er relevant.
- Inspeksjonsrapport om det er relevant.

### Trinn 3: Send utfylt kravskjema med tilleggsdokumentasjon på e-post, faks eller med vanlig post til:

E-post: [nordicclaims@fedex.com](mailto:nordicclaims@fedex.com)

Faks: 63 87 14 44

Box 94, 190 45 Stockholm-Arlanda

## Når bør jeg sende kravet?

Krav om indirekte tap, synlig eller usynlig skade, forsinkelse og FedEx® Collect on Delivery (C.O.D.)-betaling må rapporteres innen 21 kalenderdager, og all underlagsdokumentasjon må sendes innen ni måneder etter leveringsdato.

Krav om erstatning for manglende leveranse, feilleveranse og FedEx Ground® C.O.D. må være sendt inn innen ni måneder etter at pakken ble levert til FedEx for forsendelse. Alle krav vil bli behandlet basert på omstendighetene som framkommer under etterforskningen av kravet.

## Hvor lang tid vil behandlingsprosessen ta?

Normalt vil de fleste saker behandles ferdig i løpet av fem til syv virkedager etter at vi mottar kravskjema og støttedokumentasjon, med mindre ytterligere tid til vurdering er nødvendig.

## Hva skal jeg gjøre med innpakkingen til varene og forsendelsen?

Ta vare på varene og all originalemballasje, inkludert kartonger og innhold, til kravet er behandlet ferdig. Kanskje vil FedEx ønske å se over innpakkingen.

## Hvor finner jeg spesifikk informasjon om prosessen for behandling av krav?

For mer detaljert informasjon, inkludert tidsfrister for bestemte kravtyper, kan du se [fedex.com/no](http://fedex.com/no) eller oppdatert serviceoversikt fra FedEx.



# Kravskjema

For bortkomne eller ødelagte nasjonale eller internasjonale forsendelser

<u>Avsenders eller utskippers navn/kontaktperson</u>		<u>Navn på mottaker eller adressat</u>	
Bedrift		Bedrift	
Adresse		Adresse	
Poststed	Fylke	Poststed	Fylke
Land	Postnummer	Land	Postnummer
Telefon	Faks	Telefon	Faks
E-post		E-post	

## Sporings- eller fraktseddelnummer

Flere ulike sporingsnummer for samme avsender, mottaker og forsendelsesdato er tillatt.

## Forsendelsesopplysninger

Forsendelsesdato	Antall pakker	Vekt
------------------	---------------	------

FedEx-kontrollnummer

(MERK: Ring FedEx kundetjeneste for å få FedEx Express-kontrollnummer eller et FedEx Ground Damaged Call Tag-bekreftelsesnummer.)

- Bortkommet**
  - Fullstendig
  - Delvis

Antall pakker	Artikkel #	Artikkelbeskrivelse	Beløp som kreves

## Ødelagt

Ta vare på all emballasje og alle varer inntil kravet er ferdig behandlet.

Innholdet i forsendelsen

Beskriv skader på ytre emballasje

## C.O.D.

Kun for FedEx Express® og FedEx Ground®

Beskriv indre emballasje

Beskriv skade på innhold

**Merk:** Angi valutaen som brukes på alle verdier.

Deklarert verdi

(deklart verdi av forsendelsen ved levering til FedEx)

Deklarert tollverdi

(kun for internasjonale leveranser)

Kjøpsverdi

(opprinnelig kjøpsverdi og/eller reparasjonskostnader)

FedEx pakke- og sendegebyr	Fraktkostnad	Totalt krav/C.O.D.-beløp
----------------------------	--------------	--------------------------

Kundens bemerkninger

## Berging

Hvis du sender inn krav knyttet til skade og skadebegrensning gjennom reparasjon, eller godtgjørelse ikke er mulig, ber vi deg forklare hvorfor samt oppgi kontaktinformasjon for berging. Berging skal ikke skje før etterforskningen av kravet er fullført.

Kontaktperson for berging	Telefon	Faks
---------------------------	---------	------

## Informasjon om kravanmelder

Bekrefter herved at opplysningene over stemmer

Signatur Dato

Kravanmelders navn (blokkbokstaver) Internt referansenr.

Kravanmelders adresse Telefon

Poststed Fylke

Land Postnummer

IBAN-nummer E-post

BIC-kode Faks

E-post, faks eller vanlig post

Vennligst returner utfylt skjema og nødvendig dokumentasjon for verdi (faktura og/eller kvittering)

**SEND**