



FedEx Express och FedEx Ground Instruktioner för reklimationsformulär och FAQ (vanliga frågor och svar)

För svar rörande reklimationsprocessen, läs följande FAQ.

Vem kan reklamera?

Avsändaren, mottagaren eller tredje part kan lämna in en reklamation.

Hur lämnar jag in en reklamation?

Följ dessa tre enkla steg för att lämna in din reklamation.

Steg 1: Välj ett av följande alternativ:

- Fyll i och lämna in reklimationsformuläret on-line till **fedex.com/se/contact**.
- Ring kundtjänst på 0200 252 252.
- Fyll i reklimationsformuläret och skicka det via e-post, fax eller post (se steg 3).

Steg 2: Ha följande dokumentation till hands:

- Fotokopia av FedEx flyfraktsedel, utskrift från FedEx Ship Manager®, FedEx Ground Pick-Up Record (hämtningsspecifikation, om tillämpligt) eller leveranskvitto.
- All dokumentation som innebär att styrka värdet (kopia av ursprungsfaktura från leverantör eller säljare, kopia av detaljhandelsfaktura eller kvitto, slutlig bekräftelse av on-line order med betalningskvitto, specificerad reparationsfaktura eller uppgift om icke-reparation, värdering, utgiftskvitto eller annan tillämplig dokumentation).
- Serienummer på vara, om tillämpligt.
- Inspektionsrapport, om tillämpligt.

Steg 3: E-posta, fasa eller posta det ifyllda formuläret med stödande dokumentation till:

E-post: nordicclaims@fedex.com

Fax: +46 40 166 376

FedEx Express
Reklimations Avd.
Box 94
190 45 Stockholm-Arlanda
Sverige

När bör jag lämna in min reklamation?

Reklamationer avseende dold förlust, synlig eller dold skada, försening och FedEx® Collect on Delivery (C.O.D.) betalning (när tillämpligt) måste rapporteras inom 21 kalenderdagar och all stödande dokumentation måste lämnas in inom 9 månader efter leveransdatum.

Reklamationer för utebliven leverans, felaktig leverans och FedEx Ground® C.O.D. (när tillämpligt) måste lämnas in inom 9 månader efter det att försändelse överlämnades till FedEx för transport. Alla reklamationer löses utefter det som framkommer vid undersökningen.

Hur lång tid tar reklimationsprocessen?

De flesta fall löses normalt på fem till sju arbetsdagar efter att vi har mottagit din reklamation med stödande dokumentation, såvida inte ytterligare tid krävs för undersökning.

Vad skall jag göra med varorna och emballaget?

Behåll varorna och hela originalförpackningen, inklusive kartonger och innehåll tills reklimationsprocessen är slutförd. Det kan bli nödvändigt att visa upp förpackningen för FedEx för en undersökning.

Var hittar jag specifik information om reklimationsprocessen?

För närmare information inklusive tidsbegränsningar för vissa reklamationstyper, se **fedex.com/se/contact** eller se hänvisning i aktuell FedEx Servicehandbok.



Reklamationsformulär

För förlorade eller skadade inrikes eller internationella försändelser

Avsändares eller speditörs Namn / Kontakt

Företag _____
Adress _____
Stad _____ Stat / Region _____
Land _____ Postnr. _____
Telefon _____ Fax _____
E-post _____

Mottagarens Namn / Kontakt

Företag _____
Adress _____
Stad _____ Stat / Region _____
Land _____ Postnr. _____
Telefon _____ Fax _____
E-post _____

Spårnings- eller fraktsedelsnummer

Flera spårningsnummer för samma avsändare, mottagare och sändningsdatum.

Försändelseinformation

Leveransdatum		Antal paket		Vikt	
Antal paket	Paketnummer	Paketbeskrivning		Reklamerat belopp	

- Förlust**
 Komplett
 Delvis

Skadat
Var vänlig behåll förpackningsmaterial och innehåll tills reklamationen är färdigbehandlad.

Försändelsens innehåll _____
Beskriv skador på yttre emballage _____

Beskriv innerförpackning _____

Beskriv innehållets skador _____

C.O.D.
För FedEx Express® och FedEx Ground® endast

OBS: Var vänlig ange tillämpad valuta för samtliga värden.

Angivet värde _____
(Uppgivet värde vid inlämnandet till FedEx)

Angivet tullvärde _____
(Endast för utrikes försändelser)

Varuvärde _____
(Ursprungligt inköpspris och/eller reparationskostnad)

FedEx förpacknings- och leveransavgift	Fraktkostnad	Totalt reklamationsbelopp / C.O.D. belopp

Kundanmärkingar _____

Skadat gods

Om reklamationen avser skada, och ersättning inte är möjlig genom reparation eller avdrag, var vänlig förklara varför och ange kontaktinformation för upphämtning. Skadat gods skall kvarhållas tills reklamationsundersökningen är slutförd.

Kontakt för hämtning _____ Tel. _____ Fax _____

Information till anmälaren

Jag intygar att ovan lämnade uppgifter är korrekta.

Signatur (för fax eller post) _____ Datum _____
Anmälarens namn (tryckbokstäver) _____ Internt referensnr. _____
Anmälarens adress _____ Tel. _____
Stad _____ Stat / Region _____
Land _____ Postnr. _____
IBAN nr. _____ E-post _____
BIC (8 eller 11 tecken) _____ Fax _____

E-post, fax eller post

Var vänlig returnera det ifyllda formuläret och nödvändiga intyg och värdedokumentation (faktura eller kvitto).

SÄND