



# FedEx Express ja FedEx Ground Korvaushakemuslomakkeen ohjeet ja Usein kysytyt kysymykset

Lukemalla seuraavat usein kysytyt kysymykset saat tietoa korvausten käsittelyprosessista.

## **Kuka voi esittää korvausvaatimuksen?**

Lähettäjä, vastaanottaja tai ulkopuolinen taho voi esittää korvausvaatimuksen.

## **Miten esitän korvausvaatimuksen?**

Esitä korvausvaatimuksesi seuraamalla kolmea alla kuvattua vaihetta.

### **1. vaihe: Valitse jokin seuraavista vaihtoehtoista:**

- Täytä ja lähetä korvausvaatimus verkossa osoitteessa
- Soita asiakaspalveluun 010 800 515
- Täytä korvaushakemuslomake ja lähetä se sähköpostilla, faksilla tai postissa (ks. 3. vaihe).

### **2. vaihe: Kerää seuraavat tiedot:**

- Valokopio FedExin lentorahtikirjasta, FedEx Ship Manager® -tuloste, FedEx Ground -nouto-tietue tai toimitusilmoitus.
- Kaikki arvon todistamiseen liittyvät tiedot (kopio alkuperäisestä laskusta myyjältä tai toimittajalta, kopio kauppalaskusta tai kuitista, lopullinen varmistus- näyttö jos kyseessä on verkkotilaus, eritelty korjauslasku tai ilmoitus korjauskelvottomuudesta, arviot, kululaskelma tai muut sovellettavat asiakirjat).
- Tavaroiden sarjanumerot, jos niissä on sellaiset.
- Tarkastusraportti, jos sellainen on saatu..

**3. vaihe: Lähetä valmis lomake sähköpostitse tai postilla johonkin seuraavista:**  
Sähköposti: [finland@fedex.com](mailto:finland@fedex.com)

## **Milloin korvausvaatimus tulisi esittää?**

Korvausvaatimukset piilevistä menetyksistä, näkyvistä tai piilevistä vaurioista, viivästyksistä ja FedEx® C.O.D. (peritään toimittaessa) -maksuista tulee esittää 21 vuorokauden kuluessa toimituspäivästä ja tukiasiakirjat tulee toimittaa 9 kuukauden kuluessa toimituspäivästä.

Korvausvaatimukset toimittamatta jääneistä lähetyksistä, toimitusvirheistä ja FedEx Ground® C.O.D. (peritään toimittaessa) -maksuista tulee esittää 9 kuukauden kuluessa siitä, kun lähetys on annettu FedExin kuljetettavaksi. Korvausvaatimukset ratkaistaan korvausvaatimustutkimuksen tulosten perusteella.

## **Kauanko korvausvaatimusten käsittely kestää?**

Useimmat tapaukset ratkaistaan 5–7 työpäivän kuluessa siitä, kun vastaanotamme korvausvaatimuslomakkeen ja sitä tukevat asiakirjat, ellei tutkimuksia varten tarvita lisää aikaa.

## **Mitä teen tavaroille ja lähetyksen pakkauksille?**

Säilytä tavarat ja kaikki alkuperäiset pakkaukset, kuten pahvit sisältöineen, kunnes korvausvaatimuksen käsittely on valmistunut. FedEx saattaa pyytää pakkausta tutkimuksiaan varten.

## **“Mistä saan lisätietoa korvausvaatimusten käsittelyprosessista?”**

Tarkempaa tietoa, kuten aikarajat määrätyille korvausvaatimustyypeille on osoitteessa [fedex.com/fi](http://fedex.com/fi) sekä nykyisessä FedEx-palveluoppaassa



# Korvaushakemuslomake

Kadonneille tai vioittuneille kotimaan tai ulkomaan lähetyksille

<u>Lähettäjän nimi / Yhteyshenkilö</u>		<u>Vastaanottajan nimi / Yhteyshenkilö</u>	
<u>Yritys</u>		<u>Yritys</u>	
<u>Osoite</u>		<u>Osoite</u>	
<u>Kaupunki</u>	<u>Osavaltio/lääni</u>	<u>Kaupunki</u>	<u>Osavaltio/lääni</u>
<u>Maa</u>	<u>Postinumero</u>	<u>Maa</u>	<u>Postinumero</u>
<u>Puhelin</u>	<u>Faksi</u>	<u>Puhelin</u>	<u>Faksi</u>
<u>Sähköposti</u>		<u>Sähköposti</u>	

## Seuranta- tai rahtikirjan numerot

Voit syöttää useita seurantanumeroita samalle lähettäjälle, vastaanottajalle ja lähetyspäivälle.

## Lähetystiedot

Lähetyspäivä Kollien määrä Paino

FedEx-seuranta viite

(HUOMAA: Soittamalla FedExin asiakaspalveluun saat FedEx Express -seurantaviitteen ja / tai vahvistusnumeron vioittuneelle FedEx Ground -lähetykselle.)

### Kadonnut

Osittain

Täysin

Kollien lukumäärä	Tuotenumero	Tuotteen kuvaus	Vaadittu määrä

### Vioittunut

Säilytä kaikki pakkaukset sekä tavarat kunnes vaatimus on käsitelty.

Lähetyksen sisältö

Kuvaa ulkopakkauksen vauriot

### Maksu

**toimittaessa**

Vain FedEx Express® ja FedEx Ground®

Kuvaa sisäpakkaus

Kuvaa sisällön vauriot

**Huom.** Ilmoita arvoille myös käytetty valuutta.

Ilmoitettu arvo

(Lähetyksen ilmoitettu arvo annettaessa FedExin kuljetettavaksi) \$

Ilmoitettu arvo tulliin

(Vain kansainväliset lähetykset) \$

Tavaran arvo

(Alkuperäinen hankintahinta ja/tai korjauskustannus) \$

Fedexin pakkaus- ja lähetykset \$

Rahtimaksu \$

Vaateen kokonaismäärä /

Asiakkaan huomautukset

Toimitettaessa perittävä määrä \$

## Lunastus

”Jos teet vaatimuksen vaurioista ja tuote ei ole korjattavissa tai vaurioita ei voida hyvittää, ilmoita syy tähän ja anna yhteystiedot lunastettavan tuotteen noutoa varten. Lunastusta ei tule suorittaa ennen kuin vaatimuksen käsittely on valmis.”

Lunastuksen yhteyshenkilö

Puhelin

Faksi

## Vaatimuksen tekijän tiedot

Vakuutan yllä antamani tiedot oikeiksi

Allekirjoitus

Vaatimuksen tekijän nimi (tekststen)

Vaatimuksen tekijän osoite

Kaupunki

Maa

IBAN-tilinumero

BIC-koodi

Päiväys

Sisäinen viitenro

Puhelin

Osavaltio/lääni

Postinumero

Sähköposti

Faksi

Sähköposti, faksi tai posti

Toimita täytetty lomake sekä vaadittu tosite tuotteen arvosta (lasku ja/tai kuitti)

**lähetä**