



FedEx Express reklamációs formanyomtatvány kitöltési útmutató és gyakran ismételt kérdések (GYIK)

A reklamáció-kezelési folyamat megismeréséhez, kérjük, olvassa el az alábbi kérdéseket és válaszokat.

Ki élhet reklamációval?

A feladó, a címzett vagy akár harmadik személy is élhet reklamációval.

Hogyan élhetek panasszal?

Kövesse az alábbi három egyszerű lépést.

1 lépés: Válasszon az alábbi opciók közül:

- Töltse ki és küldje el a reklamációs formanyomtatványt online a <http://www.fedex.com/hu/downloadcenter/> oldalon.
- Hívja ügyfélszolgálatunkat a 06 80 980 980-as telefonszámon.
- Töltse ki a nyomtatványt és küldje el e-mail-en vagy postai úton (3. lépés).

2 lépés: Gyűjtse össze a következő dokumentumokat:

- Fénymásolat a FedEx fuvarlevélről, a FedEx Ship Manager® dokumentum kinyomtatva vagy a kézbesítést igazoló dokumentum.
- A küldemény értékét igazoló valamennyi irat (az eladó vagy a szállító eredeti számlájának másolata, a kiskereskedelmi számla vagy nyugta, online rendelés esetén a fizetés megerősítését igazoló képernyő képe a fizetés igazolásával, tételes javítási számla vagy a javítás hiányáról szóló nyilatkozat, értékbecslés, költség-kimutatás vagy bármely más elfogadható dokumentum.)
- A beszerzett áru gyártási- vagy sorozatszám, amennyiben van.
- Vizsgálati jegyzőkönyv, amennyiben van.

3 lépés: Kérjük, a kitöltött reklamációs formanyomtatványt és a fenti dokumentációt küldje el e-mail-en vagy postai úton a következő címek valamelyikére:

e-mail: Hungary@fedex.com

postacím:

FedEx Express Hungary Kft.

1185 Budapest, BUD International Airport, Logistic Center No. II. – Office Building, Building 283

Mikor kell panasszal élnem?

Rejtett károkkal, látható vagy kívülről nem észrevehető sérüléssel, illetve késéssel kapcsolatos panaszokat a fuvarozás dátumától számított 15 naptári napon **belül lehet reklamálni ÁSZF szerint**, míg az igényt alátámasztó dokumentumokat a kézbesítéstől számított **21 naptári napon belül kell benyújtani ÁSZF szerint**.

Az elveszett, rossz helyre történő kézbesítéssel kapcsolatos reklamációkat a feladás dátumától számított 9 hónapon belül kell előterjeszteni. A reklamációt a panaszkezelési eljárás érdemi eredménye alapján bíráljuk el.

Milyen hosszú a kivizsgálási procedúra?

Amennyiben valamilyen okból a vizsgálat több időt nem igényel, az esetek túlnyomó részében a vizsgálatot a reklamációs formanyomtatvány és az igényt alátámasztó dokumentáció beérkezésétől számított 30 naptári napon belül igyekszünk lefolytatni és lezárni.

Mit kell tennem az áruval és a küldemény csomagolásával?

Kérjük, hogy az árut és az eredeti csomagolásokat a vizsgálat lezárultáig mindenképpen őrizze meg, beleértve a külső dobozt és a csomagolás belső részeit is. Elképzelhető, hogy a csomagolás szükséges lesz a FedEx számára vizsgálat céljából.

Hol informálódhatok a vizsgálat állapotáról?

Részletes információért, beleértve az egyes reklamációkra vonatkozó jogvesztő határidőkről szóló tájékoztatást is, kérjük, látogassa meg a fedex.com weboldalt, vagy tanulmányozza a mindenkor hatályos FedEx Szolgáltatási Útmutatót.

Feladó / Kapcsolattartó neve

Cégnév

Cím

Város

Megye

Ország

Írányítószám

Telefon

E-mail

A Címzett neve / Kapcsolattartó neve

Cégnév

Cím

Város

Megye

Ország

Írányítószám

Telefon

E-mail

Tracking vagy fuvarlevélszámok

További tracking számok ehhez a formanyomtatványhoz hozzáadhatók (amennyiben a feladó, a címzett és a szállítási dátum ugyanaz).

Küldemény információk

- Elvesztett
 Teljesen
 Részben

 Sérült

Kérjük, az igény rendezéséig őrizze meg a teljes csomagolást és a terméket.

 Teljes mértékben sérült

Feladás ideje

Csomagok száma

Súly

FedEx ellenőrző szám

(Megjegyzés: Kérjük hívja a 06 40 980 980-as FedEx ellenőrző számért.)

Csomagok száma	Termék szám	Termék leírás	Követelt összeg

A küldemény tartalma

A külső csomagolás sérülésének leírása

A belső csomagolás leírása

A belső tartalom sérülésének leírása

Szállításra bevallott érték

(Az összeg, amit a küldemény feladásakor a FedEx-nek megadott) Forint

Vámeljáráshoz bevallott összeg

(Csak nemzetközi szállítás esetében) Forint

Áru értéke

(Termék eredeti vételára és / vagy a javítás ára) Forint

FedEx csomagolás és szállítási költség Forint

Fuvardíj Forint

Teljes követelés összege / C.O.D. összeg Forint

Ügyfél egyéb észrevételei

Kárenyhítés

Amennyiben a küldemény sérülése miatt terjeszt elő igényt és a kár enyhítése javítás vagy járadék útján nem lehetséges, kérjük, adja meg annak okát, valamint a kapcsolattartó személy adatait, akitől a károsodott tételeket átvethetjük. A károsodott tételeket a vizsgálat lezárásáig megőrizzük.

Kapcsolattartó

Telefon

Igénylőre vonatkozó információk

Kijelentem, hogy a megadott információk a valóságnak megfelelnek.

Alírárs (levélre)

Igénylő neve (nyomatott betűvel)

Igénylő címe

Város

Ország

E-mail

IBAN

BIC/SWIFT

Dátum

Belső hivatkozási szám

Telefon

Megye

Írányítószám

E-mail vagy levél

Kérjük, a kitöltött formanyomtatványt és a kapcsolódó, a küldemény értékét igazoló dokumentációt (számla és/vagy blokk) a küldje vissza következő címre: E-mail Hungary@fedex.com | FedEx Express Hungary Kft., 1185 Budapest, BUD International Airport, Logistic Center No. II. – Office Building, Building 283.

ELKÜLDÖM