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
- 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
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 underlags-dokumentasjon må sendes innen ni måneder etter leverings-dato.

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 støtte-dokumentasjon, 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 eller oppdatert serviceoversikt fra FedEx.

Kravskjema

For bortkomne eller ødelagte nasjonale eller internasjonale forsendelser

Avsenders eller utskipers navn/kontaktperson

Bedrift

Adresse

Poststed | Fylke

Land | Postnummer

Telefon | Faks

E-post

Navn på mottaker eller adressat__

Bedrift

Adresse

Poststed | Fylke

Land | Postnummer

Telefon | Faks

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**

☐ **Ødelagt**

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

☐ **C.O.D**

Kun for FedEx Express® og FedEx Ground®

Antall pakker	Artikkel #	Artikkelbeskrivelse	Beløp som kreves

Innholdet i forsendelsen

Beskriv skader på ytre emballasje

Beskriv indre emballasje

Beskriv skade på innhold

Merk: Angi valutaen som brukes på alle verdier.

Deklarert verdi
(deklarert verdi av forsendelsen ed 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 | Postummer

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