



Reklamační proces a nejčastější dotazy (FAQ) FedEx Express

Přečtěte si nejčastější dotazy k reklamačnímu postupu.

Kdo může podat reklamaci?

Reklamací může podat odesílatel, příjemce nebo třetí strana.

Jak lze reklamaci podat?

K podání reklamacie následujte tři jednoduché kroky.

Krok 1: Vyberte jednu z následujících možností:

- Vyplňte a odešlete reklamaci online pomocí tlačítka **Odeslat** v zápatí formuláře.
- Volejte zákaznický servis na 800 133 339.
- Vyplňte reklamační formulář a zašlete jej emailem nebo poštou (viz krok 3).

Krok 2: Nachystejte si následující dokumentaci:

- Kopii FedEx nákladního (leteckého) listu zásilky.
- Veškerou dokumentaci prokazující hodnotu zboží (kopii faktury dodavatele, kopii účtenky, print screen potvrzení online objednávky, položkové opravy na faktuře nebo prohlášení o nemožnosti opravy, posudky, další náklady, nebo jinou platnou dokumentaci).
- Sériové číslo zboží, je-li k dispozici.
- Inspekční zpráva, je-li k dispozici.

Krok 3: Vyplněný reklamační formulář s veškerou dokumentací

zašlete emailem, nebo poštou na:

czech@fedex.com

FedEx Express reklamační oddělení
KOTELNA PARK II Radlická
354/107b
158 00 Praha 5

Kdy podat reklamaci?

Reklamacie FedEx® Collect on Delivery (C.O.D.) musí být podána nejpozději 21 kalendářních dnů od doručení zásilky. Reklamacie ztráty, viditelné nebo skryté vady musí být nahlášeny do 21 kalendářních dnů od doručení zásilky a všechny dokumenty vyplněny do 9 měsíců od doručení zásilky.

Reklamacie nedoručených zásilek, doručení na nesprávnou adresu musí být podány do 9 měsíců od podání u FedEx. Veškeré reklamacie budou řešeny na základě šetření pojistných událostí.

Jak dlouho trvá proces řešení reklamacie?

Většina případů bude vyřešena do 5–10 pracovních dnů od obdržení reklamačního formuláře a potřebné dokumentace, pokud si šetření nevyžádá delší čas.

Co mám dělat se zbožím a balením zásilky?

Uchovejte všechna originální balení, včetně kartonů a jejich obsahu dokud není reklamační proces dokončen. Je potřeba zásilku zpřístupnit FedEx zaměstnancům na případnou kontrolu.

Kde mohu najít informace o průběhu reklamačního procesu?

Pro více informací, včetně lhůt řešení jednotlivých typů reklamací jděte na [fedex.com/cz](https://www.fedex.com/cz) nebo v odkazu na Průvodce službami FedEx.

Mohu dostávat aktuální informace ohledně průběhu mé reklamacie?

Informaci ke stavu vaší reklamacie vám sdělí pracovníci zákaznického servisu na emailu czech@fedex.com nebo na bezplatné lince 800 133 339.

Odpovědnost společnosti FedEx může být za určitých podmínek omezena. Více informací naleznete na [fedex.com/cz/services/terms/](https://www.fedex.com/cz/services/terms/)

Jméno / kontakt odesílatele		Jméno / kontakt příjemce	
Společnost		Společnost	
Adresa		Adresa	
Město	Stát / Oblast	Město	Stát / Oblast
Země	PSČ	Země	PSČ
Telefon		Telefon	
E-mail		E-mail	

Číslo nákladního listu/AWB

Je možno uvést více AWB v jedné reklamační žádosti (musí mít stejného odesílatele, příjemce a datum odeslání)

Informace o zásilce

☐ Ztracena

☐ Kompletně

☐ Částečně

☐ Zničena

Prosíme, uchovejte všechny obaly a zboží dokud nebude vaše reklamace vyřešena.

☐ Zničena

Pouze pro FedEx Express

Datum odeslání	Počet zásilek	Hmotnost	
Kontrolní číslo FedEx			
(Pozn.: Pro získání kontrolního čísla FedEx Express volejte 800 133 339)			
Počet zásilek	Položka č.	Popis položky	Reklamovaná částka

Obsah zásilky

Popište poškození vnějšího obalu

Popište poškození vnitřního obalu

Popište poškození obsahu

Deklarovaná hodnota (Hodnota deklarovaná při předání zásilky FedEx)	Deklarovaná celní hodnota (Pouze mezinárodní zásilky)
Hodnota zboží (Původní pořizovací hodnota a/nebo náklady na opravu)	
Cena za přepravu	Celková pohledávka / C.O.D.
Připomínky zákazníků	

Zajištění zničené zásilky

Reklamujete-li zásilku kvůli zničení, kdy její oprava není možná, pošlete nám o tom prosím vyrozumění a poskytněte kontaktní údaje pro vyvednutí zničené zásilky FedExem. Po dobu řešení reklamační bude zničená zásilka uložena u FedEx.

Kontaktní údaje ke zničené zásilce

Telefon

Informace o žadateli

Prohlašuji, že výše uvedená tvrzení jsou pravdivá.		Datum
Podpis (žádosti podané poštou)		Interní číslo
Jméno žadatele		
Adresa žadatele		Telefon
Město		Stát / Oblast
Země		PSČ
E-mail		
IBAN	BIC/SWIFT	

E-Mail nebo pošta

Prosím odešlete kompletní formulář a požadovanou dokumentaci (fakturu a/nebo účet) na:
E-mail: czech@fedex.com | FedEx Express reklamační oddělení, KOTELNA PARK II, Radlická 354/107b, 158 00 Praha 5

ODESLAT