



# FedEx Freight (Transport FedEx par voie express et voie terrestre)

## Instructions pour remplir un Formulaire de Réclamation et Foire Aux Questions (FAQ)

Lire les FAQ ci-dessous pour comprendre le procédé de résolution des réclamations.

### Qui peut présenter une réclamation ?

L'expéditeur, le destinataire ou un tiers peuvent présenter la réclamation.

### Comment dois-je présenter ma réclamation ?

Pour présenter une réclamation, procéder conformément aux trois étapes simples indiquées ci-dessous.

#### Étape 1 : Choisir l'une de ces options :

- Remplir et soumettre le formulaire de réclamation en ligne à : [fedexfreight.fedex.com/claim.jsp](https://fedexfreight.fedex.com/claim.jsp).
- Appeler le service à la clientèle au : 1.866.393.4585.
- Remplir un formulaire de réclamation et le renvoyer par courrier électronique, télécopieur ou courrier postal (voir l'étape 3).

#### Étape 2 : Réunir les documents suivants :

- La photocopie du bordereau d'expédition FedEx, l'imprimé du service FedEx Ship Manager™, le bordereau de cueillette de FedEx Ground (voie terrestre) ou le reçu de remise.
- Tous les documents prouvant la valeur (copie de la facture d'achat original provenant du vendeur ou du fournisseur, du reçu ou du ticket de caisse, copie d'écran de confirmation finale avec preuve de paiement dans le cas d'une transaction en ligne, facture détaillée des réparations ou déclaration de non-réparation, expertises, note de frais ou tout autre document) ;
- Le ou les numéros de série de la marchandise, le cas échéant ;
- Le rapport d'inspection, le cas échéant.

#### Étape 3 : Envoyer par courrier électronique, télécopieur ou courrier régulier, le formulaire de réclamation dûment rempli accompagné des documents de référence à envoyer à :

Courrier électronique: [file.claim@fedex.com](mailto:file.claim@fedex.com)

Télécopieur : 1.877.229.4766

FedEx

Cargo Claims Dept.

P.O. Box 256

Pittsburgh, PA 15230, Etats-Unis

En cas d'envoi du formulaire de réclamation par télécopieur, un accusé de réception sera envoyé par télécopieur en retour.

### Quand dois-je soumettre ma réclamation ?

Les réclamations concernant un article manquant non apparent, un dommage visible ou non apparent, doivent être soumises dans les 21 jours civils et tous les documents associés doivent être soumis dans les 9 mois qui suivent la date de livraison.

Les réclamations pour non-livraison doivent être soumises dans les 9 mois suivant la date prévue de livraison. Toutes les réclamations seront résolues sur le fond de l'examen de ces réclamations.

### Combien de temps exige le procédé de résolution d'une réclamation ?

Dans la plupart des cas, une résolution intervient dans les 5 à 7 jours ouvrables qui suivent la réception par nos services du formulaire de réclamation et des documents associés, à moins que l'enquête n'impose un délai supplémentaire.

### Que dois-je faire de la marchandise et de l'emballage ?

La marchandise et tous les emballages d'origine, incluant cartons et contenus, doivent être conservés jusqu'à ce que soit terminé le procédé de résolution de la réclamation. Il peut s'avérer nécessaire de soumettre l'emballage à inspection par FedEx.

### Où puis-je trouver une explication détaillée du procédé de résolution d'une réclamation ?

Pour des renseignements complémentaires, veuillez consulter le « National Motor Freight Classification » et les modalités de service FXF pour nos limites de responsabilité.

### Puis-je suivre le cheminement de ma réclamation ?

L'option de soumission en ligne d'une réclamation à [fedexfreight.fedex.com/claim.jsp](https://fedexfreight.fedex.com/claim.jsp).



# Formulaire de Réclamation

Colis perdu ou endommagé sur le territoire national ou à l'international

## Nom/Contact de l'expéditeur

Compagnie \_\_\_\_\_  
 Adresse \_\_\_\_\_  
 Ville \_\_\_\_\_ État/Province \_\_\_\_\_  
 Pays \_\_\_\_\_ ZIP/Code postal \_\_\_\_\_  
 Téléphone \_\_\_\_\_ Télé-  
 courrier copieur \_\_\_\_\_  
 électronique \_\_\_\_\_

## Nom/Contact du destinataire

Compagnie \_\_\_\_\_  
 Adresse \_\_\_\_\_  
 Ville \_\_\_\_\_ État/Province \_\_\_\_\_  
 Pays \_\_\_\_\_ ZIP/Code postal \_\_\_\_\_  
 Téléphone \_\_\_\_\_ Télé-  
 courrier copieur \_\_\_\_\_  
 électronique \_\_\_\_\_

## Numéros de Transport ou des Bordereaux de Pistage

Vous pouvez inscrire des numéros de suivi multiples (concernant un même expéditeur et destinataire et ayant la même date)

## Information d'Expédition

- Perte**  
 **Complète**  
 **Partielle**

- Endommagé**  
 Veuillez conserver toutes les marchandises et tous les emballages jusqu'à la fin du traitement de la réclamation et sa résolution.

- Paiement sur livraison**  
 Uniquement pour la voie FedEx Express \* et la voie terrestre FedEx Ground \*

Date d'expédition	Nombre de colis	Poids	
Numéro de contrôle FedEx			
<small>(REMARQUE: appeler le service à la clientèle FedEx pour obtenir un numéro de contrôle FedEx Express [voie express] ou un numéro de fiche de confirmation d'endommagement FedEx Ground [voie terrestre].)</small>			
Nombre de colis	N° d'article	Description de l'article	Montant Réclamé

Contenu du colis  
 Décrire les dommages à l'emballage extérieur

Décrire l'emballage intérieur

Décrire les dommages au contenu

**Remarque:** Veuillez préciser la devise des valeurs citées.

Valeur déclarée (Valeur déclarée de l'expédition) \_\_\_\_\_  
 Valeur déclarée pour les douanes (Expéditions internationales exclusivement) \_\_\_\_\_

Valeur de la marchandise (Prix d'achat original et/ou coût des réparations) \_\_\_\_\_

Frais d'emballage et d'expédition \_\_\_\_\_ FedEx Frais de transport \_\_\_\_\_ Montant payable sur livraison P.S.L \_\_\_\_\_

Commentaires du client \_\_\_\_\_

## Récupération

En cas de réclamation pour dommages, quand une compensation ou une réparation ne sont pas possibles, veuillez expliquer pourquoi et donner une adresse pour la récupération du colis. La récupération ne doit pas intervenir avant la fin de l'enquête sur la réclamation.

Coordonnateur de la récupération \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_ Télé-  
 courrier copieur \_\_\_\_\_

## Information de la Partie Réclamante

Je certifie par ma signature que la déclaration des faits ci-dessus est exacte

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_  
 No de référence interne \_\_\_\_\_  
 Nom du réclamant (en lettres d'imprimerie, s.v.p.) \_\_\_\_\_  
 Adresse du réclamant \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_  
 Ville \_\_\_\_\_ État/Province \_\_\_\_\_  
 Pays \_\_\_\_\_ ZIP/Code postal \_\_\_\_\_  
 Courrier électronique \_\_\_\_\_ Télé-  
 courrier copieur \_\_\_\_\_

**Courrier électronique, Télécopieur ou Courrier Postal**

Veuillez renvoyer le formulaire dûment rempli et les documents prouvant la valeur exigée (facture et/ou reçu).  
 Courriel : file.claim@fedex.com | Télécopieur +1 877 229 4766 | FedEx Cargo Claims Dept, P.O. Box 256 Pittsburgh, PA 152 30, États-Unis

**SOUMETTRE**