



Formulaire de réclamation

Pour les envois intérieurs ou internationaux perdus ou endommagés

Nom/Contact de l'expéditeur		Nom/Contact du destinataire	
Entreprise		Entreprise	
Adresse		Adresse	
Ville	*État/Province	Ville	*État/Province
Pays	* Code ZIP/postal	Pays	* Code ZIP/postal
Téléphone	Télécopieur	Téléphone	Télécopieur
Courrier électronique		Courrier électronique	

Numéros de suivi ou de la facture de fret

Plusieurs numéros de suivi pour le même expéditeur, le même destinataire et la même date d'expédition sont autorisés (FedEx Ground uniquement).

Renseignements sur l'envoi

Pas reçu

Contenu manquant

Endommagé

Veillez conserver l'intégrité de l'emballage et de la marchandise jusqu'à ce que votre réclamation soit réglée

CR

Pour FedEx Express^{MD} et Ground uniquement

Date d'expédition	Nombre de colis	Poids des articles réclamés	
(Numéro de contrôle de FedEx (FedEx Express uniquement))			
(REMARQUE : Appelez le service à la clientèle de FedEx pour obtenir un numéro de contrôle FedEx Express)			
Nombre de colis	Article no	Description de l'article	Quantité réclamée

Décrivez le dommage subi par l'emballage externe

Décrivez l'emballage interne

Décrivez le dommage subi par le contenu

Remarque : Veuillez indiquer la devise utilisée pour toutes les valeurs.

Valeur déclarée (La valeur déclarée pour l'envoi lorsqu'il a été remis à FedEx)	Valeur déclarée en douane (Envois internationaux uniquement)
Valeur de la marchandise (Valeur d'origine à l'achat)	Coûts de réparation (incluez la ventilation du prix)
Frais d'expédition	* Montant total de la réclamation/du contre remboursement
Remarques du client	

Récupération/Inspection

Si vous avez déposé une réclamation pour dommages et qu'une atténuation par la réparation et l'allocation n'est pas possible, veuillez expliquer pourquoi et fournir des renseignements de contact pour un ramassage de récupération. **La récupération devrait être suspendue jusqu'à ce que l'enquête en lien avec la réclamation soit complétée.**

Nom du contact	Téléphone	Télécopieur
Adresse courriel		

Renseignements du réclamant

(L'adresse où sera postée la correspondance relative à la réclamation)

Nom du réclamant/de l'entreprise (en lettres moulées)	
Signature (pour les soumissions par télécopieur ou par la poste)	N° de référence client
Nom du contact	Téléphone
Adresse du réclamant	
Ville	État/province
Pays	Code postal
Télécopieur	
Courriel	
<input type="checkbox"/> J'accepte que l'exposé des faits qui précède soit certifié comme exact.	Date



Instructions et foire aux questions (FAQ) concernant le formulaire de réclamation de FedEx Express et FedEx Ground

Lisez la FAQ suivante pour répondre à vos questions concernant le processus de résolution des réclamations.

Qui peut déposer une réclamation?

L'expéditeur, le destinataire ou une partie tierce peut déposer la réclamation.

Comment puis-je déposer une réclamation?

Suivez les 3 étapes simples ci-dessous pour déposer votre réclamation.

Étape 1 : Choisissez l'une des options suivantes :

- Remplissez et soumettez un formulaire de réclamation en ligne sur fedex.com/en-us/customer-support/claims.html
- Appelez le service à la clientèle au 1 800 GoFedEx 1 800 463-3339 (dites « claims »)

Étape 2 : Rassemblez les documents suivants :

- Tous les documents en lien avec la preuve de la valeur (c.-à-d. une copie de la facture originale du vendeur ou du fournisseur, une copie de la facture ou du reçu du détaillant, la page finale de confirmation, s'il s'agit d'une commande en ligne, avec preuve de paiement, une facture des réparations détaillant les articles, ou une déclaration au sujet de l'impossibilité de réparer les articles, des évaluations, un état des dépenses ou tout autre document pertinent).
- Le ou les numéros de série de la marchandise, le cas échéant.
- Un rapport d'inspection, le cas échéant.

Étape 3 : Téléversez le formulaire de réclamation dûment rempli avec les documents justificatifs à l'adresse suivante : FedEx.com/claimdocuments

À quel moment devrais-je déposer une réclamation?

Les réclamations concernant les envois internationaux et contre remboursement (CR) de FedEx^{MD} doivent être signalées dans les 21 jours civils suivant la livraison de l'envoi. Les réclamations concernant les pertes dissimulées, les dommages visibles ou dissimulés et les retards doivent être signalées dans les 60 jours civils et toutes les pièces justificatives doivent être déposées dans les 9 mois suivant la date de livraison. Les réclamations pour non-livraison, livraison erronée et CR de FedEx Ground^{MD} doivent être déposées dans les 9 mois suivant la remise du colis à FedEx pour expédition. Toutes les réclamations seront résolues sur la

base des mérites de l'enquête sur la réclamation.

Combien de temps durera le processus de règlement de la réclamation?

La plupart des dossiers seront normalement résolus en 5 à 7 jours ouvrables après réception de votre formulaire de réclamation et des documents justificatifs, à moins qu'un délai supplémentaire ne soit nécessaire pour effectuer des recherches.

Que dois-je faire du contenu du colis et du matériel d'emballage?

Conservez le contenu du colis et tout le matériel d'emballage original jusqu'à la fin du processus de résolution de la réclamation.

Il peut être nécessaire de mettre le contenu du colis et/ou le matériel d'emballage à la disposition de FedEx pour inspection, et le fait de ne pas le faire peut entraîner le refus d'une réclamation.

Où puis-je trouver des renseignements spécifiques concernant le processus de résolution de ma réclamation?

Pour obtenir des renseignements plus détaillés, y compris les délais pour des types de réclamations spécifiques, rendez-vous sur fedex.ca ou consultez le Guide des services FedEx actuel.

Puis-je obtenir des mises à jour sur l'état de ma réclamation?

Si vous utilisez notre option de dépôt en ligne sur fedex.com/us/claimsonline, vous pouvez choisir de recevoir des mises à jour périodiques par courriel sur l'état de votre réclamation.

Instructions et foire aux questions (FAQ) concernant le formulaire de réclamation de fret FedEx

Lisez la FAQ suivante pour répondre à vos questions concernant le processus de résolution des réclamations.

Qui peut déposer une réclamation?

L'expéditeur, le destinataire ou une partie tierce peut déposer la réclamation.

Comment puis-je déposer une réclamation?

Suivez les 3 étapes simples ci-dessous pour déposer votre réclamation.

Étape 1 : Choisissez l'une des options suivantes :

- Soumettre la réclamation en ligne à l'adresse : <https://www.fedexfreight.fedex.com/claim.do>.
- Remplir un formulaire de réclamation et le soumettre par courriel (voir l'étape 3)

Étape 2 : Rassemblez les documents suivants :

- Une photocopie du connaissance FedEx Freight ou du reçu de livraison.
- Tous les documents en lien avec la preuve de la valeur (c.-à-d. une copie de la facture originale du vendeur ou du fournisseur, une copie de la facture ou du reçu du détaillant, la page finale de confirmation, s'il s'agit d'une commande en ligne, avec preuve de paiement, une facture des réparations détaillant les articles, ou une déclaration au sujet de l'impossibilité de réparer les articles, des évaluations, un état des dépenses ou tout autre document pertinent).
- Le ou les numéros de série de la marchandise, le cas échéant.
- Un rapport d'inspection, le cas échéant.

Étape 3 : Soumettez le formulaire de réclamation et le document justificatif :

- Pour les réclamations soumises en ligne, envoyez le formulaire de réclamation et les documents justificatifs par courriel à l'adresse : file.freightclaim@fedex.com

Combien de temps durera le processus de règlement de la réclamation?

La plupart des dossiers seront normalement résolus en 5 à 7 jours ouvrables après réception de votre formulaire de réclamation et des documents justificatifs, à moins qu'un délai supplémentaire ne soit nécessaire pour effectuer des recherches.

Que dois-je faire de l'envoi et du matériel d'emballage?

Conservez l'envoi et tout le matériel d'emballage d'origine, y compris le carton ou la caisse, jusqu'à la fin du processus de résolution de la réclamation. Il peut être nécessaire de mettre l'envoi et/ou le matériel d'emballage à la disposition de FedEx pour inspection, et le fait de ne pas le faire peut entraîner le refus d'une réclamation.

Où puis-je trouver des renseignements spécifiques concernant le processus de résolution de ma réclamation?

Pour obtenir des renseignements plus détaillés, y compris les délais pour des types de réclamations spécifiques, rendez-vous sur fedex.ca ou consultez le Tarif général de fret actuel de FedEx.

Puis-je obtenir des mises à jour sur l'état de ma réclamation?

Si vous utilisez notre option de dépôt en ligne à l'adresse <https://www.fedexfreight.fedex.com/claim.do> ou par courriel à l'adresse file.freightclaim@fedex.com
