



# Instrucciones del Formulario de Reclamación y Preguntas Frecuentes de FedEx Freight

Lea las siguientes preguntas y respuestas relacionadas con el proceso de solución de reclamaciones.

## ¿Quién puede presentar una reclamación?

El remitente, el destinatario o un tercero pueden presentar la reclamación.

## ¿De qué manera presento una reclamación?

Siga estos tres pasos sencillos para presentar su reclamación.

**Paso 1:** Seleccione una de las siguientes opciones:

- Complete y envíe un formulario de reclamación en línea en [fedexfreight.fedex.com/claim.jsp](https://fedexfreight.fedex.com/claim.jsp).
- Comuníquese con el servicio al cliente al 1.866.393.4585.
- Complete un formulario de reclamación y envíelo por correo electrónico, fax o correo postal (vea el paso 3).

**Paso 2:** Reúna la siguiente documentación:

- Fotocopia de guía aérea de FedEx, impresión de FedEx Ship Manager®, un registro de recogida de FedEx Ground o un recibo de entrega.
- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del vendedor o del proveedor, copia de la factura o el recibo minorista, pantalla de confirmación final si se trata de un pedido en línea con prueba de pago, factura de reparación detallada o declaración de no reparación, tasaciones, declaración de gastos, o cualquier otra documentación correspondiente).
- Número(s) de serie de la mercancía, si corresponde.
- Informe de inspección, si corresponde.

**Paso 3:** Envíe por correo electrónico, fax o correo postal el formulario de reclamación completo con la documentación respaldatoria a:

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

Fax 1.877.229.4766

FedEx  
Cargo Claims Dept.  
P.O. Box 256  
Pittsburgh, PA 15230

Si usted envía su reclamación por fax, recibirá una carta de confirmación por el mismo medio.

## ¿Cuándo debo presentar mi reclamación?

Las reclamaciones por pérdida oculta y daño visible u oculto se deben presentar en el plazo de 21 días hábiles; y toda la documentación de apoyo se debe entregar en el plazo de 9 meses después de la fecha de entrega. Las reclamaciones por entregas no realizadas se deben presentar en el plazo de 9 meses después de la fecha de entrega acordada. Todas las reclamaciones se resolverán con base a las conclusiones de la investigación de la reclamación.

## ¿Cuánto tiempo lleva el proceso de solución de reclamaciones?

La mayoría de los casos se resuelven, generalmente, en 5 a 7 días hábiles después de que recibimos su formulario de reclamación y la documentación respaldatoria, a menos que necesitemos un mayor tiempo de investigación.

## ¿Qué debo hacer con la mercancía y el embalaje para envío?

Conserve la mercancía y todo el embalaje original, incluso las cajas de cartón y el contenido, hasta que finalice el proceso de solución de reclamaciones. Puede ser necesario que presente el embalaje a FedEx para inspección.

## ¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de solución de reclamaciones?

Para obtener información más detallada, consulte la serie National Motor Freight Classification y la serie FXF Rules Tariff para ver las exenciones de responsabilidad y las limitaciones adicionales.

## ¿Puedo ver actualizaciones sobre el estado de mi reclamación?

Sí, si utiliza nuestra opción de hacer la reclamación en línea que se encuentra en [fedexfreight.fedex.com/claim.jsp](https://fedexfreight.fedex.com/claim.jsp)



# Formulario de Reclamación

Para envíos nacionales o internacionales perdidos o dañados

## Nombre/Contacto del remitente o despachante

Compañía \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Estado / Provincia \_\_\_\_\_  
 País \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

## Nombre/Contacto del destinatario o consignatario

Compañía \_\_\_\_\_  
 Dirección \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_ Estado / Provincia \_\_\_\_\_  
 País \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

## Números de Rastreo o Factura de Flete

Se permite otros números de tracking para esta petición de reclamación si los números tienen el mismo remitente (o despachante), consignatario (o destinatario), y fecha del envío

## Información del Envío

- Pérdida**  
 **Completa**  
 **Parcial**

- Dañado**  
 Conserve todos los embalajes y las mercancías hasta que la reclamación se solucione.

- C.O.D.**  
 Solo para FedEx Express® y FedEx Ground®

Fecha del envío	Cant. de paquetes	Peso	
Número de control de FedEx			
<small>(NOTA: Llame al 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 para obtener un número de control de FedEx Express o un número de confirmación de etiqueta de devolución del producto dañado de FedEx Ground).</small>			
Cantidad de paquetes	Número del artículo	Descripción del artículo	Cantidad reclamada

Contenido del envío

Describe el daño en embalaje exterior

Describe el embalaje interior

Describe el daño al contenido

**Valor declarado**  
(Valor declarado en el envío en el momento en que fue ofrecido a FedEx)

**Valor declarado en aduana**  
(Valor declarado en el envío en el momento en que fue ofrecido a FedEx)

**Valor de la mercancía**  
(Valor original de la compra y/o costo de reparación)

Tarifa de embalaje y envío de FedEx

Tarifa de flete

Cantidad total de la reclamación / C.O.D.

Comentarios del cliente

## Recuperación

Si su reclamación es presentada para obtener una indemnización, y no es posible una atenuación por medio de la reparación o una bonificación, explique el motivo y proporcione la información de contacto para la recogida de las mercancías recuperadas. Las mercancías recuperadas deberán retenerse hasta que la investigación de la reclamación se complete.

Contacto de recuperación \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

## Información del Reclamante

Certifico que la declaración de los hechos que antecede es correcta.  
 Firma (para fax o correo) \_\_\_\_\_  
 Nombre del reclamante (en letra de imprenta) \_\_\_\_\_  
 Dirección del reclamante \_\_\_\_\_  
 Ciudad \_\_\_\_\_  
 País \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_  
 Número de referencia interno \_\_\_\_\_  
 Teléfono \_\_\_\_\_  
 Estado / Provincia \_\_\_\_\_  
 Código postal \_\_\_\_\_  
 Fax \_\_\_\_\_

## E-mail, Fax o Correo Postal

Envíe el formulario completo y la documentación de la Prueba de Valor requerida (factura y/o recibo) a:  
 Correo electrónico: file.claim@fedex.com | Fax 1.877.229.4766 | FedEx Cargo Claims Dept. P.O. Box 256 Pittsburgh, PA 15230

**ENVIAR**