

## تعليمات بشأن ملء نموذج المطالبة والأسئلة المتكررة

اطلع على الأسئلة المتكررة التالية لمعرفة الإجابات الخاصة بعملية حل المطالبات.

### متى يتعين عليّ تقديم مطالبي؟

يجب تقديم مطالبات عند التعرض لخسارة مخبأة، أو ضرر ظاهر أو مخفي، أو تأخير والدفع عند التسليم (C.O.D.) لدى فديكس (حيثما ينطبق ذلك) خلال 21 يومًا تقويميًا، مع تقديم جميع الوثائق الداعمة خلال 9 أشهر من تاريخ التسليم.

ويجب تقديم المطالبات بشأن عدم التسليم والخطأ في التسليم والدفع عن الاستلام لدى FedEx Ground (فديكس جراوند) خلال 9 أشهر بعد عرض الطرد على فديكس للشحن. ستحل جميع المطالبات بناء على مزايا التحقيق في المطالبات.

### ما المدة التي تستغرقها عملية حل المطالبات؟

يستغرق حل أغلب الحالات عادة من 5 إلى 7 أيام عمل بعد استلام نموذج المطالبة والوثائق التي تدعم المطالبة، ما لم يلزم قضاء المزيد من الوقت للبحث.

### ما الذي ينبغي عليّ فعله بخصوص البضائع وعبوات الشحنات؟

احتفظ بالبضائع وجميع العبوات الأصلية، ومنها الصناديق الكرتونية والمحتويات، حتى انتهاء عملية حل المطالبات. قد يلزم الحفاظ على العبوة حتى تتحقق منها فديكس.

### أين يمكنني العثور على معلومات خاصة بشأن عملية حل المطالبات؟

لمعرفة المزيد من المعلومات التفصيلية، وما تتضمنه من معلومات عن المدد المحددة بالنسبة لبعض أنواع المطالبات، انتقل إلى

[fedex.com/sa](https://www.fedex.com/sa)

### من يمكنه تقديم مطالبة؟

يستطيع المرسل أو المستلم أو طرف خارجي تقديم مطالبة.

### كيف يمكنني تقديم مطالبة؟

اتبع الخطوات الثلاث البسيطة الواردة أدناه لتقديم مطالبتك.

### الخطوة الأولى:

• أكمل نموذج المطالبة وأرسله عبر الإنترنت إلى [fedex.com/sa](https://www.fedex.com/sa)

• اتصل بخدمة العملاء على الرقم 800 244 2222

• أكمل نموذج المطالبة وأرسله بالبريد الإلكتروني أو بالبريد (راجع الخطوة الثالثة)

### الخطوة الثانية:

• نسخة فوتوغرافية من سندات فديكس للشحن الجوي، ونموذج مطبوع من FedEx Ship Manager® (مدير شحن فديكس)، وإيصال استلام FedEx Ground (فديكس جراوند) الخاص ب FedEx Ground (فديكس جراوند) (حيثما ينطبق ذلك) أو إيصال الاستلام.

• جميع الوثائق المتعلقة بإثبات القيمة (نسخة من الفاتورة الأصلية من البائع أو المورد، نسخة من فاتورة أو إيصال البيع بالتجزئة، وصورة لرسالة التأكيد النهائي إذا كان الطلب أجري عبر الإنترنت مع إثبات الدفع، فاتورة إصلاح مفصلة بالبند أو بيان بعدم الإصلاح، أو التقييمات، أو بيان بالنفقات، أو أي وثائق أخرى مناسبة).

• الرقم (الأرقام) التسلسلي للبضائع، عند الاقتضاء.  
• تقرير الفحص، عند الاقتضاء.

### الخطوة الثالثة:

إرسال نموذج المطالبة الكامل بالبريد الإلكتروني أو البريد مع الوثائق الداعمة إلى:

البريد الإلكتروني: [customerserviceKSA@fedex.com](mailto:customerserviceKSA@fedex.com)

### عنوان فديكس:

شارع الأمير سلطان، الطابق الأول، مسارة بلازا، جدة 21573، المملكة العربية السعودية.

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| بالمستلم أو المرسل إليه بالمرسل أو جهة الشحن | اسم/ جهة الاتصال بالمرسل أو جهة الشحن |
| الشركة                                       | الشركة                                |
| العنوان                                      | العنوان                               |
| المدينة                                      | المدينة                               |
| الولاية/المقاطعة                             | الولاية/المقاطعة                      |
| البلد  | البلد                                 |
| رمز المنطقة/الرمز البريدي                    | رمز المنطقة/الرمز البريدي             |
| الهاتف                                       | الهاتف                                |
| البريد الإلكتروني                            | البريد الإلكتروني                     |

أرقام فاتورة التتبع  
أو فاتورة الشحن

يُسمح بذكر العديد من أرقام التتبع للمرسل والمستلم نفسيهما، وتاريخ الشحن.

## معلومات الشحنة

 مفقودة بالكامل جزئيًا متضررةيرجى الاحتفاظ بجميع العبوات  
والبضائع حتى يتم حل مطالبته. الدفع عند الاستلام

خاص بفيديكس إكسبريس وفيديكس جراوند فقط

|   |            |               |
|---|------------|---------------|
| تاريخ الشحن   | عدد الطرود | الوزن         |
| رقم التحكم لدى فيديكس   |            |               |
| (ملاحظة: اتصل بخدمة عملاء فيديكس للحصول على رقم التحكم لدى فيديكس إكسبريس أو رقم التأكيد في علامة استدعاء فيديكس جراوند.) |            |               |
| عدد العبوات   | رقم العنصر | وصف العنصر    |
|   |            | مبلغ المطالبة |

## محتويات الشحنة

صف الضرر الذي تعرضت له العبوة الخارجية

صف الضرر الذي تعرضت له العبوة الداخلية

صف الضرر الذي وقع على المحتويات

## القيمة المعلنة

(القيمة المعلنة للشحن  
عند عرضها على فيديكس)

## قيمة البضائع

(القيمة الأصلية للمشتريات و/أو تكلفة الإصلاح)

ملاحظة: يرجى توضيح العملة  
المستخدمة في جميع القيم.

|                                    |            |  |
|------------------------------------|------------|--|
| رسوم الشحن والتعبئة الخاصة بفيديكس | رسوم الشحن | المبلغ الإجمالي للمطالبة/ المدفوع عند الاستلام |
| ملاحظات العميل                     |            |  |

إذا كانت مطالبته بخصوص الضرر، ولا يمكن الحد من هذا الضرر عن طريق الإصلاح أو الخصم، يرجى توضيح السبب وتقديم بيانات الاتصال لمن استلم البقايا المتضررة. يجب الاحتفاظ بالبقايا المتضررة حتى اكتمال فحص المطالبة.

## البقايا المتضررة

|                           |  |                                    |
|---------------------------|--|------------------------------------|
| الفاكس                    | الهاتف   | جهة الاتصال بصاحب البقايا المتضررة |
| التاريخ                   | أوافق على بيان الوقائع السابق وأكد أن ما ورد فيه يعد صحيحًا. | <input type="checkbox"/>           |
| رقم المرجع الداخلي        | التوقيع (للفاكس أو البريد)                                   |                                    |
| الهاتف                    | اسم مقدم المطالبة (يرجى كتابة الاسم بأحرف واضحة)             |                                    |
| الولاية/المقاطعة          | عنوان مقدم المطالبة  |                                    |
| رمز المنطقة/الرمز البريدي | المدينة  |                                    |
| البريد الإلكتروني         | البلد  | رقم الترخيص التعريفي/البلدي        |
|                           | رقم الحساب المصرفي الدولي (IBAN)                             |                                    |

## معلومات مقدم المطالبة

يرجى إعادة النموذج المكتمل ومستند إثبات القيمة المطلوب (الفاتورة و/أو الإيصال).

إرسال