



Formulario de Reclamo

Para envíos internacionales perdidos o dañados

Remitente o transportista: nombre o contacto		Destinatario o consignatario: nombre o contacto	
Compañía		Compañía	
Dirección		Dirección	
Ciudad	*Estado / Provincia	Ciudad	*Estado / Provincia
País	* Código postal	País	* Código postal
Teléfono	Fax	Teléfono	Fax
Correo electrónico		Correo electrónico	

Números de rastreo o números de factura de Freight _____

Se permiten múltiples números de rastreo para el mismo remitente, destinatario y fecha de envío (solo para FedEx Ground).

Información de envío <input type="checkbox"/> Envío no recibido <input type="checkbox"/> Contenido faltante <input type="checkbox"/> Dañado Conserva todo el embalaje y la mercancía hasta que se resuelva tu reclamo. <input type="checkbox"/> C.O.D. Solo para FedEx Express® y Ground	Fecha de envío	Cantidad de paquetes	Peso de los artículos reclamados	
	Número de control de FedEx (solo para FedEx Express)			
(NOTA: llama a servicio al cliente de FedEx para obtener el número de control de FedEx).				
	Calidad de los paquetes	N.º de artículo	Descripción del artículo	Monto reclamado
	Describe el daño del embalaje exterior			
	Describe el embalaje interior			
	Describe el daño del contenido			
Nota: Indica la moneda utilizada para todos los valores.	Valor declarado (El valor declarado en el envío cuando se entregó a FedEx)		Valor para la aduana declarado (Solo para envíos internacionales)	
	Valor de la mercancía (Valor original de compra)		Costo de reparación (incluid desglose)	
	Costos de envío		* Monto total del reclamo o Cobro contra entrega	
	Observaciones del cliente			

Salvamento o Inspección

Si tu reclamo se presenta por daños y no es posible mitigarlos a través de reparación o reembolso, explica las razones y proporciona la información de contacto para una recolección de salvamento. **El salvamento se deberá retener hasta que se complete la investigación del reclamo.**

Nombre de contacto	Teléfono	Fax
Dirección de correo electrónico		

Información del reclamante
(Dirección a la que se enviará por correo la correspondencia relacionada con el reclamo)

Empresa: Nombre del reclamante (en letra de molde)	N.º de referencia del cliente
Firma (por fax o correo)	Teléfono
Nombre de contacto	
Dirección del reclamante	
Ciudad	Estado/Provincia
País	Código postal
Fax	
Correo electrónico	
<input type="checkbox"/> Acepto que la anterior declaración de hechos se certifica como correcta.	Fecha



Instrucciones y preguntas frecuentes sobre el formulario de reclamos de FedEx Express y Fedex Ground

Lee las siguientes respuestas a las preguntas frecuentes sobre el proceso de resolución de reclamos.

¿Quién puede presentar un reclamo?

El remitente, el destinatario o un tercero pueden presentar un reclamo.

¿Cómo presento un reclamo?

Sigue los tres pasos que se enumeran a continuación para presentar un reclamo.

Paso 1: elige una de las siguientes opciones:

- Completa un formulario de reclamo en línea y envíalo por <https://www.fedex.com/es-mx/customer-support/claims.html>.
- Comunícate con Servicio al Cliente al 1.800.GoFedEx 1.800.463.3339 (di “reclamos”).

Paso 2: reúne la siguiente documentación:

- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del vendedor o proveedor, copia de la factura minorista o del recibo, pantalla de confirmación final si se realiza un pedido en línea con comprobante de pago, factura de reparación detallada o declaración de no reparación, tasaciones, estado de gastos o cualquier otra documentación aplicable).
- Número serial de la mercancía, si corresponde.
- Reporte de inspección, si corresponde.

Paso 3: sube el formulario de reclamos completado junto con la documentación de apoyo a [fedex.com/claimdocuments](https://www.fedex.com/claimdocuments).

¿En qué momento debo presentar mi reclamo?

Los reclamos para envíos internacionales y el pago del cobro contra entrega (COD) de FedEx® deberá informarse en un plazo no mayor a 21 días naturales tras la entrega del envío. Los reclamos para pérdidas ocultas, daños visibles u ocultos, y retrasos deberán informarse en un plazo no mayor a 60 días naturales, y la documentación de apoyo deberá presentarse en un plazo no mayor a 9 meses a partir de la fecha de entrega. Los reclamos para envíos no entregados, entregas erróneas y COD de FedEx Ground® deberán hacerse en un plazo no mayor a 9 meses tras la presentación del envío a FedEx. Todos los reclamos se resolverán según la investigación sobre los méritos de cada reclamo.

¿Cuánto tiempo tardará el proceso de resolución del reclamo?

La mayoría de los casos se resuelve normalmente en 5 a 7 días hábiles después de que recibimos el formulario de reclamo con la documentación de apoyo correspondiente, a menos que se necesite tiempo adicional para hacer investigaciones.

¿Qué debo hacer con los contenidos del paquete y los materiales de embalaje?

Conserva los contenidos del paquete y todos los materiales originales de embalaje hasta que finalice el proceso de resolución del reclamo.

Es posible que FedEx necesite obtener los contenidos del paquete o los materiales de embalaje para fines de inspección, y no proporcionarlos podría ser causal de rechazo de un reclamo.

¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de resolución de reclamos?

Para obtener información más detallada, incluidos los límites de tiempo para determinados tipos de reclamo, ve a fedex.com o consulta la Guía de Servicios de FedEx actual.

¿Puedo obtener actualizaciones sobre el estado de mi reclamo?

Si usas nuestra opción para presentar reclamos en línea en

www.fedex.com/apps/onlineclaims/?locale=es_MX, puedes optar por recibir actualizaciones periódicas por correo electrónico sobre el estado de tu reclamo.

Instrucciones del Formulario de reclamos de FedEx Freight y Preguntas frecuentes

Lee las siguientes respuestas a las preguntas frecuentes sobre el proceso de resolución de reclamos.

¿Quién puede presentar un reclamo?

El remitente, el destinatario o un tercero pueden presentar un reclamo.

¿Cómo presento un reclamo?

Sigue los tres pasos que se enumeran a continuación para presentar un reclamo.

Paso 1: elige una de las siguientes opciones:

- Envía el reclamo en línea por <https://www.fedexfreight.fedex.com/claim.do>.
- Completa el formulario de reclamo y envíalo por correo electrónico (ver paso 3).

Paso 2: reúne la siguiente documentación:

- Fotocopia del conocimiento de embarque de FedEx Freight o del recibo de entrega.
- Toda la documentación relacionada con la prueba de valor (copia de la factura original del vendedor o proveedor, copia de la factura minorista o del recibo, pantalla de confirmación final si se realiza un pedido en línea con comprobante de pago, factura de reparación

detallada o declaración de no reparación, tasaciones, estado de gastos o cualquier otra documentación aplicable).

- Número serial de la mercancía, si corresponde.
- Reporte de inspección, si corresponde.

Paso 3: envía el formulario de reclamos y los documentos de apoyo:

- Envía el formulario de reclamos y los documentos de apoyo por correo electrónico en el caso de los reclamos enviados en línea a file.freightclaim@fedex.com.

¿Cuánto tiempo tardará el proceso de resolución del reclamo?

La mayoría de los casos se resuelve normalmente en 5 a 7 días hábiles después de que recibimos el formulario de reclamo con la documentación de apoyo correspondiente, a menos que se necesite tiempo adicional para hacer investigaciones.

¿Qué debo hacer con el envío y los materiales de embalaje?

Conserva el envío y todos los materiales originales de embalaje, incluida la caja o cajón, hasta que termine el proceso de resolución del reclamo. Es posible que FedEx necesite obtener el envío o los materiales de embalaje para fines de inspección, y no proporcionarlos podría ser causal de rechazo de un reclamo.

¿Dónde puedo encontrar información específica sobre el proceso de resolución de reclamos?

Para obtener información más detallada, incluidos los límites de tiempo para determinados tipos de reclamo, ve a fedex.com o consulta la tarifa actual conforme a las normas para cargas de FedEx.

¿Puedo obtener actualizaciones sobre el estado de mi reclamo?

Si usas nuestra opción para presentar reclamos en línea en <https://www.fedexfreight.fedex.com/claim.do> o por correo electrónico file.freightclaim@fedex.com
