



FedEx Express et FedEx Ground (Transport FedEx par voie express et voie terrestre) Instructions pour remplir un formulaire de réclamation et foire aux questions (FAQ)

Lire les FAQ ci-après 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-après.

Étape 1 : Choisir l'une de ces options :

- Remplir et soumettre le formulaire de réclamation en ligne à : www.fedex.com/ca_french/customersupport/faq/billclaimsfaqs.html
- Appeler le service à la clientèle au : +1 800 GoFedEx +1 800 463 3339.
- 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 d'enlèvement de FedEx Ground (voie terrestre) ou, le cas échéant, 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 adéquat) ;
- 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, télécopie ou courrier régulier, le formulaire de réclamation dûment rempli accompagné des documents de référence à envoyer à :

file.claim@fedex.com

Télécopie +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 télécopie, un accusé de réception sera envoyé par télécopie en retour.

Quand dois-je soumettre ma réclamation ?

Les réclamations concernant un article manquant non apparent, un dommage visible ou non apparent, un retard et un paiement contre-remboursement à FedEx® doivent être soumises le cas échéant, 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, erreur de livraison ou de livraison contre-remboursement par voie terrestre FedEx Ground® (le cas échéant) doivent être soumises dans les 9 mois suivant la remise du colis à FedEx pour expédition. 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, dont les délais accordés en fonction des types de réclamations, aller à : fedex.ca ou consulter le guide courant des services FedEx.

Puis-je suivre le cheminement de ma réclamation ?

L'option de soumission en ligne d'une réclamation par le biais de fedex.ca, permet de choisir de recevoir des courriers électroniques périodiques concernant le traitement d'une réclamation.



Formulaire de réclamation

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

<u>Nom/Contact de l'expéditeur ou expéditionnaire</u>		<u>Nom/Contact du bénéficiaire ou destinataire</u>	
<u>Adresse de la société</u>		<u>Adresse de la société</u>	
<u>Ville</u>	<u>État/Province</u>	<u>Ville</u>	<u>État/Province</u>
<u>Pays</u>	<u>ZIP/Code postal</u>	<u>Pays</u>	<u>ZIP/Code postal</u>
<u>Téléphone</u>	<u>Télécopie</u>	<u>Téléphone</u>	<u>Télécopie</u>
<u>Courrier électronique</u>		<u>Courrier électronique</u>	

Numéros des factures de transport ou des bordereaux de pistage _____

Il est autorisé de faire parvenir plusieurs numéros de pistage par expéditeur, destinataire et date identiques.

Information d'expédition Date d'expédition Nombre de colis Poids

Numéro de contrôle FedEx
(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].)

Perte
Complète
Partielle

Nombre de colis	N° d'article	Description d'article	Montant réclamé

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

Contre-remboursement
Uniquement pour la voie express FedEx Express® et la voie terrestre FedEx Ground®

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.

<u>Valeur déclarée</u> <small>(Valeur déclarée à l'expédition par FedEx)</small>	<u>Valeur déclarée pour les douanes</u> <small>(Expéditions internationales exclusivement)</small>
<u>Valeur de la marchandise</u> <small>(Prix d'achat original et/ou coût des réparations)</small>	
<u>Frais d'emballage et d'expédition</u>	<u>FedEx Frais de port</u> <u>Montant total de la réclamation/du contre-emboursement</u>
<u>Commentaires du client</u>	

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 Télécopie

Information de la partie réclamante

J'affirme que la déclaration des faits ci-avant est exacte et le certifie par ma signature. Date

Signature (pour télécopie ou courrier) 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 Télécopie

Courrier électronique, Télécopie ou courrier postal Veuillez renvoyer le formulaire dûment rempli et les documents prouvant la valeur exigés (facture et/ou reçu).

