



Formulaire de réclamation

Pour les envois intérieurs ou internationaux perdus ou endommagés

Nom de l'expéditeur / Contact

Entreprise

Adresse

Ville

État / Province

Pays

Code Postal

Téléphone

Courriel

Nom du destinataire / Contact

Entreprise

Adresse

Ville

État / Province

Pays

Code Postal

Téléphone

Courriel

Numéro de suivi ou de la facture de fret

Date d'expédition

Nombre de colis

Poids des articles réclamés

Renseignements sur l'envoi

Qté de colis

N° d'article

Description de l'article

Montant réclamé

Perte/Manquant

Endommagé

**Veillez conserver
tous les emballages et
la marchandise
jusqu'à votre
réclamation est réglée.**

Qté de colis	N° d'article	Description de l'article	Montant réclamé

Décrivez les dommages causés à l'emballage intérieur, extérieur et au contenu

Valeur de la marchandise

(Valeur d'origine à l'achat)

Coûts de réparation

(incluez la ventilation du prix)

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

Frais d'expédition FedEx Freight

*Réclamation totale

Remarques

Récupération/ Inspection

Si votre réclamation concerne des dommages et qu'une atténuation par réparation ou indemnité n'est pas possible, veuillez expliquer pourquoi et fournir des renseignements de contact pour un ramassage de récupération. **La récupération doit être effectuée jusqu'à ce que l'enquête sur la réclamation soit terminée.**

Nom du contact

Téléphone

Courriel

Renseignements du réclamant

(Adresse de remise)

Nom du réclamant/de l'entreprise (en lettres moulées)

Nom du contact du réclamant

Numéro de référence du réclamant

Téléphone

Adresse du contact du réclamant

Ville

État / Province

Code Postal

Pays

Courriel associé au pays

J'accepte que la déclaration des faits ci-dessus est exacte.

Date



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

Consultez les FAQ suivantes pour obtenir des réponses sur le processus de règlement des réclamations

Qui peut déposer une réclamation pour perte ou dommages de marchandise?

Toute partie ayant un intérêt financier dans l'envoi peut déposer une réclamation pour perte ou dommages de marchandise. Il s'agit généralement de l'expéditeur, du destinataire, de la partie facturée ou d'un représentant autorisé agissant en leur nom.

Quelqu'un peut-il déposer une réclamation de marchandise en mon nom?

Oui. Un agent ou un représentant autorisé peut déposer une réclamation de marchandise en votre nom, à condition d'avoir l'autorisation d'une partie ayant un intérêt financier dans l'envoi.

Quelles informations dois-je fournir pour déposer une réclamation de marchandise?

Vous devrez fournir vos renseignements de contact et les détails de l'envoi. La façon la plus simple est d'ouvrir une session sur votre compte sur FedExFreight.com et de remplir le formulaire en ligne. Cela garantit que nous avons ce dont nous avons besoin pour commencer. Si vous avez des documents justificatifs, envoyez-les par courriel à l'adresse file.freightclaim@fedexfreight.com après avoir soumis le formulaire. Veuillez inclure votre numéro de soumission de réclamation de marchandise. Voici des exemples de documents pertinents :

- 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).
- Photos du fret endommagé
- Bordereaux d'emballage
- Bons de commande

Une autre option consiste à remplir notre formulaire vierge de réclamation de marchandise et à l'envoyer par courriel (avec tous les documents justificatifs) à file.freightclaim@fedexfreight.com.

Combien de temps faut-il à FedEx Freight pour traiter ma réclamation de marchandise?

La période moyenne d'examen est d'environ six jours ouvrables. La durée peut varier selon votre documentation et la complexité de votre réclamation de marchandise.

Puis-je soumettre mon propre rapport d'inspection pour une réclamation de marchandise FedEx Freight?

Dans certains cas, oui. Nous vous informerons si votre réclamation de marchandise nécessite une inspection. Si tel est le cas, nous vous demanderons de fournir des images de l'emballage de votre envoi et du contenu endommagé (le cas échéant). Veuillez conserver l'emballage d'origine jusqu'à ce que votre réclamation de marchandise soit réglée.

Comment saurai-je l'état de ma réclamation de marchandise FedEx Freight?

Nous envoyons généralement des mises à jour directement au réclamant, en utilisant les coordonnées qu'il a fournies. Vous pouvez également demander une mise à jour du statut en nous envoyant un courriel à l'adresse file.freightclaim@fedexfreight.com.

Comment recevrai-je le paiement de ma réclamation de marchandise FedEx Freight?

Si votre réclamation de marchandise est approuvée, FedEx Freight vous enverra un chèque par la poste. Veuillez vérifier votre adresse postale dans la section « Coordonnées ».

Y a-t-il un délai pour déposer une réclamation de marchandise FedEx Freight?

Oui. Vous pouvez déposer une réclamation pour des marchandises endommagées ou manquantes jusqu'à neuf mois après la date d'envoi.

Puis-je annuler une réclamation de marchandise FedEx Freight?

Oui. Vous pouvez envoyer un courriel à notre équipe spécialisée en réclamations de marchandise à file.freightclaim@fedexfreight.com pour obtenir de l'aide. Veuillez inclure votre raison d'annuler la réclamation de marchandise.

Puis-je contester une décision relative à une réclamation de marchandise FedEx Freight?

Oui. Vous pouvez envoyer un courriel à notre équipe spécialisée en réclamations de marchandise à file.freightclaim@fedexfreight.com pour obtenir de l'aide. Veuillez inclure tout document supplémentaire ou toute nouvelle information appuyant votre contestation.