



Forma de Reclamo Daños y Faltantes

Pasos para agilizar el trámite de Reclamo

Anexo se encuentra la forma requerida para proceder con el trámite correspondiente. Nos encargaremos de hacer todo el esfuerzo posible para resolver la situación de una manera correcta, en el menor tiempo posible. Los reclamos se realizarán siguiendo las siguientes políticas y procedimientos:

1. Prácticas y principios de la investigación y disposición de reclamos de la Comisión Nacional de la clasificación del Transporte (NMFC).
2. Referirse a las Reglas de tarifas y limitaciones de FedEx Freight.
3. De acuerdo a los términos y condiciones de la orden de servicio, el cliente tiene nueve (9) meses a partir de la fecha de entrega para realizar el reclamo correspondiente.
4. Daños ocultos deberán de reportarse con un máximo de 15 días a partir de la fecha de entrega. El reclamo puede hacerse por teléfono, pero tendrá que ser confirmado por escrito. Una vez reportado, nos encargaremos de realizar la investigación correspondiente y deslindar responsabilidades.
5. Retener Producto Dañado. Es responsabilidad del consignatario retener la mercancía dañada con su unidad de empaque hasta que la investigación haya terminado. Asimismo, es responsabilidad del demandante, cuando existe un alto valor en la mercancía dañada, de resolver la situación de una manera que minimice el valor de reclamo lo mas posible, mediante reparación o precio de venta reducido.

Documentos Necesarios para realizar la reclamación:

1. Llenar la forma de Reclamo
2. Prueba de Recibido (si aplica)
3. Factura Original o Copia Certificada
4. Desglose de gastos de reparación (en caso de daño)
5. Prueba de Inspección (si aplica)

Dirección para enviar su reclamo:

FedEx Freight

Attn: Departamento de Reclamos

P.O. Box 5006

Harrison, AR 72602-5006

Tel. 1.800.308.3963

Fax. 1.870.414.0712

Por favor contacte la oficina mas cercana si no ha recibido respuesta después de 30 días de enviada la solicitud.



Forma de Reclamo Daños y Faltantes

Para:
FedEx Freight
Attn: Departamento de Reclamos
P.O. Box 5006
Harrison, AR 72602-5006
Tel: 1.800.308.3963
Fax 1.870.414.0712
www.fedexfreight.com

Fecha _____
Número de Ref (Cliente) _____
Número de Guía _____
Fecha de Embarque _____

El reclamo por \$ _____ es realizado contra su compañía en conexión con el siguiente embarque: Daño Faltante

Remitente	Destinatario
Ciudad Origen	Destino Final

DETALLES DEL RECLAMO

Número y descripción de los artículos, costo de los artículos, etc.

Cantidad	#Parte	Descripción	Costo

Costo Total Reclamado _____

Si el reclamo es por daño y reparación del mismo o el rescate de algunas partes no es posible, explicar la razón y proveer información para la recolección de la mercancía. Se deberá retener la mercancía hasta que la investigación haya terminado.

Explicación _____

Nombre del Contacto _____ Teléfono _____ Fax _____

Los Sigüientes Documentos son entregados como evidencia del reclamo:

- Prueba de Recibido (si aplica) Desglose de gastos de reparación (en caso de daño)
 Factura Original o Copia Certificada Prueba de Inspección (si aplica)

Comentarios Adicionales _____

CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN PRESENTADA EN ESTE RECLAMO ES CORRECTA

Compañía		Contacto		
Dirección		Teléfono		Fax
Ciudad	Estado	CP	Email	