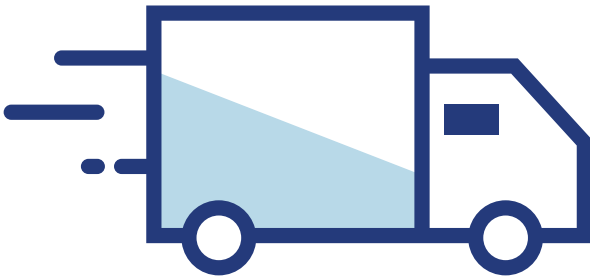


# How to schedule a one-time FedEx pickup

Cómo programar el  
servicio de FedEx para  
que recojan su prueba.



To arrange a one-time FedEx pickup of your Picture COVID-19 test, please call FedEx at 1 (800) 463-3339.

## You'll be asked a series of questions

- 1. FedEx Question:** In a few words, please tell me what you're calling about.

**Answer:** Schedule a FedEx Express pickup using a label.

- 2. FedEx Question:** Is the word "stamp" written anywhere on your return label?

**Answer:** No

- 3. FedEx Question:** Please say or enter the tracking number on your return label.



**Answer:**

(Refer to the return shipping label provided with your kit)

- 4. FedEx:** The company name I have on file is Fulgent Genetics. Is that the correct name?

**Answer:** Yes

- 5. FedEx:** What kind of return are you calling about: FedEx Ground, FedEx Home Delivery, or FedEx Express?

**Answer:** FedEx Express

- 6.** Proceed by providing pickup info as prompted.

**Please take note of the confirmation and pickup number that is provided.**

If you are transferred to the FedEx Customer Service team and a credit card or account number is requested, please notify them that "This is a FedEx return pickup with tracking number #####. The account should be charged and no credit card information should be needed."

Para programar el servicio de FedEx para que recojan su prueba de COVID-19, llame al: 1 (800) 463-3339.

## Se le harán algunas preguntas

1. **Pregunta de FedEx:** En pocas palabras, dígame por qué está llamando. **Respuesta:** Para programar el servicio de FedEx Express para que recojan un envío usando una etiqueta.

2. **Pregunta de FedEx:** ¿La palabra “stamp” está escrita en alguna parte de la etiqueta de devolución?

**Respuesta:** No

3. **Pregunta de FedEx:** Diga o ingrese el número de seguimiento en su etiqueta

**Respuesta:**

(consulte la etiqueta de seguimiento incluida con su prueba)

4. **FedEx:** Para confirmar, el nombre de la empresa que tengo en el archivo es Fulgent Genetics. ¿Es ese el nombre correcto? **Respuesta:** Si

5. **FedEx:** ¿Sobre qué tipo de devolución está llamando: FedEx Ground, FedEx Home Delivery o FedEx Express?

**Respuesta:** FedEx Express

6. Continúe dando la información cuando se le pida.

**Tome nota del número de confirmación que se le dará.**

Si es transferido al equipo de Servicio al Cliente de FedEx y le piden una tarjeta de crédito o un número de cuenta, notifíqueles que “Esto es un servicio de devolución de FedEx con número de seguimiento de #####. Se debe cargar a la cuenta y no necesito dar información de mi tarjeta de crédito”.



# Language Assistance

FedEx Customer Service provides English translation assistance for customers who speak Cantonese/ Mandarin, French, Japanese, Korean, and Spanish.

## Español / Spanish 1-866-477-7533

- Hours: 6am - 10:30pm Central
- Monday - Friday

## 廣東話 / Cantonese | 國語 / Mandarin 1-800-228-2882

- Hours: 6am - 6pm Central
- Monday - Friday

## 日本語 / Japanese 1-877-650-9576

- Hours: 8:15am - 5pm Central
- Monday - Friday

## 한국어 / Korean 1-877-999-5492

- Hours: 8am - 7pm Central
- Monday - Friday

---

## Français / French

- Hours: 7am - 5pm Central
- Monday - Friday

### 1-844-875-7287

Answered by bilingual English/  
French speakers located  
throughout Canada

### 21-844-875-7288

English/French speakers but  
answered by bilingual reps  
only in Montreal