



# FedEx Express 클레임 양식 안내 및 자주 묻는 질문(FAQ)

클레임 해결 절차에 대한 해답을 원하시면  
다음의 FAQ를 읽어보십시오.

누가 클레임을 신청할 수 있습니까?  
발송인, 수취인 또는 제3자가 신청할 수 있습니다.

클레임 신청 방법은?  
클레임을 신청하시려면 아래의 간단한 3단계를 따르  
십시오.

**1단계:** 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- [fedex.com/kr/contact](http://fedex.com/kr/contact)에서 온라인으로 양식을 작성하여 제출합니다.
- 고객 서비스 (080 023 8000)에 전화합니다.
- 클레임 양식을 작성한 후, 이메일, 팩스 또는 우편으로 보냅니다(3단계 참조).

**2단계:** 다음 문서를 준비하십시오.

- FedEx 항공 운송장 사본 또는 FedEx Ship Manager® 인쇄물.
- 화물의 가치를 증명할 수 있는 모든 서류 (벤더나 공급업체의 송장 원본 사본, 소매 상 송장이나 영수증 사본, 온라인으로 구매한 경우 지불을 확인하는 최종 확인 스크린 인쇄물, 항목화된 수선(수리) 청구서나 비수선(수리) 확인서, 감정 확인서, 지출 확인서, 또는 모든 기타 해당 서류).
- 해당 시, 상품 일련 번호.
- 해당 시, 검사(Inspection) 보고서.

**3단계:** 작성한 클레임 양식과 증빙 서류를 아래 이메일, 팩스 또는 우편으로 전송하십시오:

이메일: [krctl@fedex.com](mailto:krctl@fedex.com)

팩스: 02 338 7489

FedEx Express  
Customer Service Department  
Hapjeong Building 5F,  
19, Yanghwa-ro, Mapo-gu,  
Seoul, Korea, 04398

언제 클레임을 신청해야 합니까?

부족, 손상 혹은 지연에 대한 클레임은 화물의 배달 일로부터 21일 이내에 신청해야 하며 모든 증빙 서류는 화물이 배송을 위해 FedEx에 인도된 날로부터 9개월 이내에 제출하셔야 합니다.

배달불능과 배달착오에 대한 클레임은 화물이 발송을 위해 FedEx에 인도된 후 9개월 이내에 신청해야 합니다. 모든 클레임은 클레임 조사 실태를 바탕으로 해결됩니다.

클레임 해결 절차에는 시간이 얼마나 소요됩니까?

추가 조사를 위한 시간이 필요한 경우가 아닌 대부분의 경우, 클레임 양식과 증빙 서류를 접수한 날로부터 영업일 기준으로 5-7일 이내에 해결됩니다.

상품과 포장은 어떻게 해야 합니까?

클레임 해결 절차가 종료될 때까지 상품과 모든 원래 포장(상자와 내용물 포함)을 보관하십시오. 검사를 위해 포장을 FedEx에 제출해야 할 수도 있습니다.

클레임 해결 절차에 대한 특정 정보는 어디에서 찾을 수 있습니까?

특정 클레임 유형에 따른 시간 제한을 포함하여 상세 정보를 원하시면, [fedex.com/kr](http://fedex.com/kr) 을 방문하시거나 최신 FedEx 표준운송약관을 참조하십시오.



# 클레임 양식

분실 또는 손상된 국제 발송물 용

발송인 또는 송하인 이름 / 연락처

회사

주소

---

국가                      우편 번호

전화                      팩스

이메일

수취인 또는 수하인 이름 / 연락처

회사

주소

---

국가                      우편 번호

전화                      팩스

이메일

## 추적 번호 또는 운임 청구서 (Freight Bill) 번호

동일 발송인, 수취인 및 발송일에 여러 개의 추적 번호 허용

### 발송 정보

- 손실
- 완전
- 부분

- 손상  
클레임이 해결될 때까지 모든 포장 및  
상품을 유지 보관하십시오.

발송 일자	화물 개수	무게
FedEx 통제 번호 (FedEx control number) <small>(주의: FedEx Express 통제 번호를 원하시면 FedEx 고객 서비스에 전화하십시오.)</small>		
화물 개수	품목 번호	품목 내용
		청구 금액

발송 내용물  
외부 포장에 대한 손상을 기술하십시오.

내부 포장을 기술하십시오.

내용물에 대한 손상을 기술하십시오.

주의: 금액에 표시한 통화를  
명시하십시오.

항공사 신고 금액 <small>(FedEx에 인계시 화물의 항 공사 신고금액)</small>	세관 신고 금액 <small>(국제 발송에만 해당)</small>
상품 가격 <small>(최초 구매 가격 및/또는 수선(수리) 경비)</small>	
FedEx 포장 및 발송 요금	운임
참고사항	
총 클레임 / 금액	

### 폐기

피해에 대한 클레임을 신청하시고 수선(수리)이나 보상을 통한 해결이 불가능하면, 그 이유를 설명하시고 폐기물 픽업에 필요한 연락처 정보를  
제공하십시오. 폐기물은 클레임 조사가 완료될 때까지 보관해야 합니다.

폐기물 연락처                      전화                      팩스

### 신청자 정보

본인은 전술한 내용이 사실과 다름 없음을 보증합니다.

서명(팩스나 우편 우송 시)

청구인 이름(정자체)

청구인 주소

---

국가                      우편 번호

이메일                      팩스

날짜

내부 참고 번호

전화번호

이메일, 팩스 또는 우편

작성 완료한 양식과 필요한 화물의 가치 증명 서류(송장 및/또는 영수증)를 발송해 주십시오.

제출