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 따르십시오.

1단계: 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- https://www.fedex. com/ko-kr/customer-support.html에서 온라인으로 양식 을 작성하여 제출합니 다.
- 고객 서비스 (02-3496-7777)에 전화합 니다.
- 클레임 양식을 작성한 후,이메일,팩스또는 우편으로 보냅니다(3단계 참조).

2단계: 다음 문서를 준비하십시오.

- FedEx 항 공 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 구매 한 경우 지불을 확인하는 최종 확인 스크린 인쇄물,항목화된 수선(수리) 청구서나 비 수선(수리) 확인서, 감정 확인 서,지출 확인 서,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: krcsl@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 서류 는 화물이 배송을 위해 FedEx에 인도된 날로부터 9개 월 이내에 제출하셔야 합니다.

배달불능과 배달착오에 대한 클레임은 화물이 발송 을 위해 FedEx 에 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 대부분 의 경우, 클레임 양식과 증빙 서류를 접수한 날로부 터 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 을 방문하시거나 최신 FedEx 표준운송약관을 참조하십시오.

클레임양식

분실또는손상된국제발송물용

발송인또는송하인이름 / 연락		수취인또는수하인이름 / 연락	
처회사		처회사	
주소		주소	
국가	우편번호	국가	우편번호
전화	팩스	전화	팩스
이메일		이메일	

추적번호또는운임청구서 **(Freight Bill)** 번호

동일발송인, 수취인및발송일에여러개의추적번호허용

발송정보

☐ 손실
- ☐ 완전
- ☐ 부분

☐ 손상
클레임이해결될때까지모든포장 및상품을유지보관하십시오.

발송일자 | 화물개수 | 무게

FedEx 통제번호
(FedEx control number)

(주의: FedEx Express 통제번호를원하시면 FedEx 고객서비스에전화하십시오.)

화물개수	품목번호	품목내용	청구금액

발송내용물

외부포장에대한손상을기술하십시오.

내부포장을기술하십시오.

내용물에대한손상을기술하십시오.

주의: 금액에표시한통화를명시하십시오.

항공사신고금액
(FedEx 에 인계시 화물의 항공사 신고금액)

세관신고금액
(국제발송에만해당)

상품가격
(최초구매가격및/또는수선(수리) 경비)

FedEx 포장및발송요금 | 운임 | 총클레임 / 금액

참고사항

폐기

피해에대한클레임을신청하시고수선(수리)이나보상을통한해결이불가능하면, 그이유를설명하시고폐기물픽업에필요한연락처정보를 제공하십시오. 폐기물은클레임조사가완료될때까지보관해야합니다.

폐기물연락처 | 전화 | 팩스

신청자정보

☐ 본인은전술한내용이사실과다름없음을보증합니다.

날짜

서명(팩스나우편우송시)

내부참고번호

청구인이름(정자체)

청구인주소

전화번호

국가

우편번호

이메일

팩스

이메일, 팩스또는우편

작성완료한양식과필요한화물의가치증명서류(송장및/또는영수증)를반송해주십시오.

제출