



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.html>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 비 수선(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

팩스: 02 338 7489

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

언제 클레임을 신청해야 하나요?

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 하나요?

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/kr을 방문하시거나 최신 FedEx 표준운송약관을 참조하십시오.



클레임양식

분실또는손상된국제발송물용

발송인또는송하인이름 / 연락처
회사
주소

수취인또는수하인이름 / 연락처
회사
주소

국가 우편번호
전화 팩스
이메일

국가 우편번호
전화 팩스
이메일

추적번호또는운임청구서 (Freight Bill) 번호

동일발송인, 수취인및발송일에여러개의추적번호허용

발송정보

- 손실
 완전
 부분

- 손상
클레임이해결될때까지모든포장및
상품을유지보관하십시오.

발송일자 화물개수 무게
FedEx 통제번호 (FedEx control number)
(주의: FedEx Express 통제번호를원하시면 FedEx 고객센터에전화하십시오.)
화물개수 품목번호 품목내용 청구금액

발송내용물
외부포장에대한손상을기술하십시오.

내부포장을기술하십시오.

내용물에대한손상을기술하십시오.

주의: 금액에표시한통화를
명시하십시오.

항공사신고금액 (FedEx에인계시 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.
서명(팩스나우편우송시)
청구인이름(정자체)
청구인주소
국가
이메일

날짜
내부참고번호
전화번호
우편번호
팩스

이메일, 팩스또는우편

작성완료한양식과필요한화물의가치증명서류(송장및/또는영수증)를반송해주십시오.

제출