



# FedExExpress

## 國際速遞貨件的索賠表說明與 常見問題解答

### Frequently Asked Questions (FAQs)

請閱讀下列常見問題解答，以獲得有關線上索賠解決程序問題的答案。

哪些人可以提出索賠？

寄件人、收件人或第三方均可以提出索賠。

我要如何提出索賠？

請依以下列出的三個簡單步驟提出索賠。

步驟 1：選擇下列其中一項：

- 在網頁 [fedex.com/zh-hk/customer-support.html](https://fedex.com/zh-hk/customer-support.html) 填寫並提交索賠表。
- 致電 2730.3333 至顧客服務部

填妥索賠表，然後透過電子郵件、傳真或郵寄方式發送（見步驟 3）。

步驟 2：收集以下文件：

- FedEx 空運提單副本 或 FedEx Ship Manager® 列印本。
- 所有可作為貨件價值證明的相關文件（賣方或供應商發票的副本、零售發票或收據的副本、帶有付款證明的最終確認畫面的線上訂單、詳細列明的維修發票或未進行維修的說明、估價單、費用表或任何其他適用的文件）。
- 商品的序號（如適用）。
- 檢查報告（如適用）。

步驟 3：將填妥的索賠表和輔助證明文件以電子郵件、傳真或郵寄方式發送到：

電子郵件: [hkcsr@fedex.com](mailto:hkcsr@fedex.com)

傳真: 2730.6588 / 2736.6195

香港觀塘

鴻圖道57號

南洋廣場27樓

FedEx Express 顧客服務部

我應該何時提出索賠？

對於物件的遺失、損壞或延遲的索賠必須在貨件送達後21個日曆天內提出索賠，並在貨件遞交FedEx託運日起的9個月內提交所有輔助證明文件。

有關未送達或誤送的索賠必須在將包裹交付FedEx託運起的9個月內提出。所有索賠將根據索賠調查結果進行解決。

索賠處理程序將持續多久？

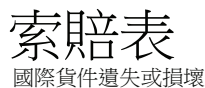
除非需要更多的調查時間，否則在通常情況下，大部份案例可在我們接到您的索賠表和輔助證明的索賠文件後5至7個工作日內得到解決。

我該如何處理有關的貨件和運輸包裝？

索賠處理程序結束前，請保留貨件和所有原本的包裝，包括紙盒和內含物。FedEx有可能需要對包裝進行調查。

我可以在哪裡找到有關索賠處理程序的資訊？

有關資訊，包括對特定索賠類型的時間限制等詳情，請參閱 [fedex.com/zh-hk/home.html](https://fedex.com/zh-hk/home.html)，或參閱最新的《FedEx 標準運送條款》(FedEx Standard Conditions of Carriage)。



追蹤或貨運提單號碼

☐ 遺失  
☐ 完整  
☐ 部分

☐ **損壞**  
您的索賠得到解決前，  
請保留所有包裝和貨件。

託運物件内容
外包装損壞說明

內包裝說明

物件損壞說明

注意：請說明所有價格使用的貨幣。		
託運申報價值 (遞交FedEx 時申報的貨件託運價值)	海關申報價值 (僅限國際貨件)	
貨件價值 (購買時的價值和/或維修費用)		
FedEx 包裝和運輸費用	貨運費	索賠金額總計
客戶備註		

**損壞貨物** 如您提出損壞索賠，且不可能透過維修或經濟補償來減輕您的索賠，請說明原因，並提供損壞貨物回收連絡資料。損壞貨物將一直保留至索賠調查結束。

聯絡人 電話 傳真

索賠方資訊	<input type="checkbox"/> 本人茲證明,有關上述事實的陳述完全屬實。	日期
	簽名（用於傳真或郵寄）	內部參考編號
	索賠方姓名（請正楷書寫）	
	索賠方地址	電話
	國家	
	電子郵箱	傳真

電子郵件、傳真或郵寄 請將填妥的表格以及所需的價值證明文件（發票和／或收據）一併提交。

提交