FedEx Express
國際快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-tw/customer-support.html** 填寫並提交索賠表。
- 致電 0800.075.075 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：

電子郵箱: twcs@fedex.com

傳真: 2.254.17109

台灣台北市

中山北路二段

61號6樓

FedEx Express

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/tw**，或參閱最新的《FedEx 標準運送條款》(FedEx Standard Conditions of Carriage)。

索賠表

國際貨件遺失或損壞

寄件人或託運人姓名／連絡方式
公司
地址
城市
國家　郵遞區號
電話　傳真
電子郵箱

收件人或收貨人姓名／連絡方式
公司
地址
城市
國家　郵遞區號
電話　傳真
電子郵箱

追蹤或貨運提單號碼

同一寄件人、收件人和裝運日期可使用多個追蹤號碼。

託運資料

☐ 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。

託運日期　包裹數量　重量

FedEx檔案編號

（注意：請致電FedEx顧客服務部 (FedEx Customer Service)　索取 FedEx Express　檔案編號。）

包裹數量	貨件編號	貨件說明	索賠金額

託運物件內容

外包裝損壞說明

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。

連絡人　電話　傳真

索賠方資訊

☐ 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

城市

國家

郵遞區號

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