



# 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](https://www.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：

電子郵件: [twcs@fedex.com](mailto: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](https://www.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
電話
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
電話
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

<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）	電話
索賠方地址	
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