



# 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 따르  
십시오.

**1단계:** 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

- [fedex.com/kr/contact](http://fedex.com/kr/contact)에서 온라인으로 양식  
을 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 구매  
한 경우 지불을 확인하는 최종 확인 스크린  
인쇄물, 항목화된 수선(수리) 청구서나 비  
수선(수리) 확인서, 감정 확인서, 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 이  
메일, 팩스 또는 우편으로 전송하십시오:

이메일: [kr-cs-trace@fedex.com](mailto:kr-cs-trace@fedex.com)

팩스: 02 338 7489

FedEx Express  
FedEx Customer Service  
#1002, 10FL. Leema Bldg.  
146-1 Susong-dong, Jongro-gu, Seoul 110-755  
Korea

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 FedEx에 인도된 후 9개월 이내에 신청해야 합  
니다. 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](http://fedex.com/kr) 을 방문하시거  
나 최신 FedEx 표준운송약관을 참조하십시오.



# 클레임 양식

분실 또는 손상된 국제 발송물 용

발송인 또는 송하인 이름 / 연락처

회사

주소

---

국가                      우편 번호

전화                      팩스

이메일

수취인 또는 수하인 이름 / 연락처

회사

주소

---

국가                      우편 번호

전화                      팩스

이메일

## 추적 번호 또는 운임 청구서 (Freight Bill) 번호

동일 발송인, 수취인 및 발송일에 여러 개의 추적 번호 허용

### 발송 정보

- 손실
- 완전
- 부분

- 손상  
클레임이 해결될 때까지 모든 포장 및  
상품을 유지 보관하십시오.

발송 일자	화물 개수	무게
FedEx 통제 번호 (FedEx control number) <small>(주의: FedEx Express 통제 번호를 원하시면 FedEx 고객 서비스에 전화하십시오.)</small>		
화물 개수	품목 번호	품목 내용
		청구 금액

발송 내용물  
외부 포장에 대한 손상을 기술하십시오.

내부 포장을 기술하십시오.

내용물에 대한 손상을 기술하십시오.

주의: 금액에 표시한 통화를  
명시하십시오.

항공사 신고 금액 <small>(FedEx에 인계시 화물의 항 공사 신고금액)</small>	세관 신고 금액 <small>(국제 발송에만 해당)</small>
상품 가격 <small>(최초 구매 가격 및/또는 수선(수리) 경비)</small>	
FedEx 포장 및 발송 요금	운임
참고사항	
총 클레임 / 금액	

### 폐기

피해에 대한 클레임을 신청하시고 수선(수리)이나 보상을 통한 해결이 불가능하면, 그 이유를 설명하시고 폐기물 픽업에 필요한 연락처 정보를  
제공하십시오. 폐기물은 클레임 조사가 완료될 때까지 보관해야 합니다.

폐기물 연락처                      전화                      팩스

### 신청자 정보

본인은 전술한 내용이 사실과 다름 없음을 보증합니다.

서명(팩스나 우편 우송 시)

청구인 이름(정자체)

청구인 주소

---

국가                      우편 번호

이메일                      팩스

이메일, 팩스 또는 우편

작성 완료한 양식과 필요한 화물의 가치 증명 서류(송장 및/또는 영수증)를 반송해 주십시오.

제출