

사 고 처 리 규 정

우리택배주식회사

www.woorilogis.co.kr

1. 총칙

제 1조[목적]

본 규정은 택배화물 사고에 대한 명확한 판정기준을 마련하여 신속하고, 공정히 처리 하는데 목적이 있다.

제2조[용어의 정의]

1. 택배사업자(이하 '사업자'라 합니다) : 택배를 영업으로 하며, 상호가 운송장에 기재된 운송사업자를 말합니다
2. 운송장 : 사업자와 고객(송화인) 간의 택배계약의 성립과 내용을 증명하기 위하여 사업자의 청구에 의하여 고객(송화인)이 발행한 문서를 말합니다.
3. 인도 : 사업자가 고객(수화인)에게 운송장에 기재된 물품을 넘겨주는 것을 말합니다.
4. 손해배상한도액 : 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착 시에 사업자가 손해를 배상할 수 있는 최고 한도액을 말합니다.
다만, "손해배상한도액"은 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우에 한하여 적용되며, 사업자는 손해배상한도액을 미리 제시하고 운송장에 기재합니다.

제3조[사고의 정의]

고객으로부터 수탁 받은 물품을 수화인 에게 인도하기 이전 또는 이후 당사의 귀책사유로 발생한 택배화물의 분실,유실, 멸실,파손,과착,미착, 무적화물,오 배송 또는 배송지연으로 인한 변질되어 당사가 고객(송.수화인)에게 금전이나 현물 등 배상하는 것을 말한다.

제4조[책임과 의무]

당사의 모든 종사자는 사고예방에 대한 책임과 의무가 있으며, 고객으로부터 물품을 수탁 시 공정거래위원회 "택배표준약관"에 명시된 중요사항에 대하여 고지할 의무가 있다.

제5조[사고의 유형]

1. 분실 : 고객으로부터 수탁 받은 물품을 분실 하거나, 소재를 파악할 수 없어 수화인에게 물품 인계가 불가능한 경우의 사고.
2. 유실 : 고객으로부터 수탁 받은 물품 중 일부를 분실한 사고.
3. 멸실(파괴) : 물품의 운송과정에서 전부 또는 일부가 눌림, 충격, 추락, 폭발 등으로 파괴되거나 고장이 발생되어 정상적으로 작동되지 않은(경제적 효용가치가 없는) 사고.
4. 변질 : 수탁물품(식품 등)의 자연성질이나 배송지연, 취급 부주의에 의해 변질된 경우의 사고.
5. 오염 : 수탁물이 다른 화물 또는 우침 등 기타요인에 의해 화물의 가치가 훼손되거나 사용 할 수 없게 된 경우의 사고.
6. 과착(오도착) : 고객(거래처)의 실수, 터미널 오 분류, 노선 상차오류 등 인해 원 도착 영업소가 아닌 다른 영업소에 도착한 화물
7. 미착 : 정보시스템 해당 영업소로 등록되어 도착 일보에 있으나, 실제 입고되지 않은 화물.
8. 무적화물 : 운송장이 이탈, 유실되어 운송장이 미 부착된 화물.
9. 오 배송 : 운송장에 기재된 주소로 배송되지 않고, 다른 곳에 배송한 화물.

제 6 조[적용법규 등]

본 규정은 타 지침이나 규정에 독립적으로 적용한다. 본 규정에 명시되지 않은 사항에 대해서는 택배표준약관, 화물자동차운송사업법, 상법 등의 법규와 공정한 일반 관습에 따르며, 중재기관, 법원의 조정 및 판결 결과는 본 규정보다 우선한다.

제 7 조[사고배상의 기준]

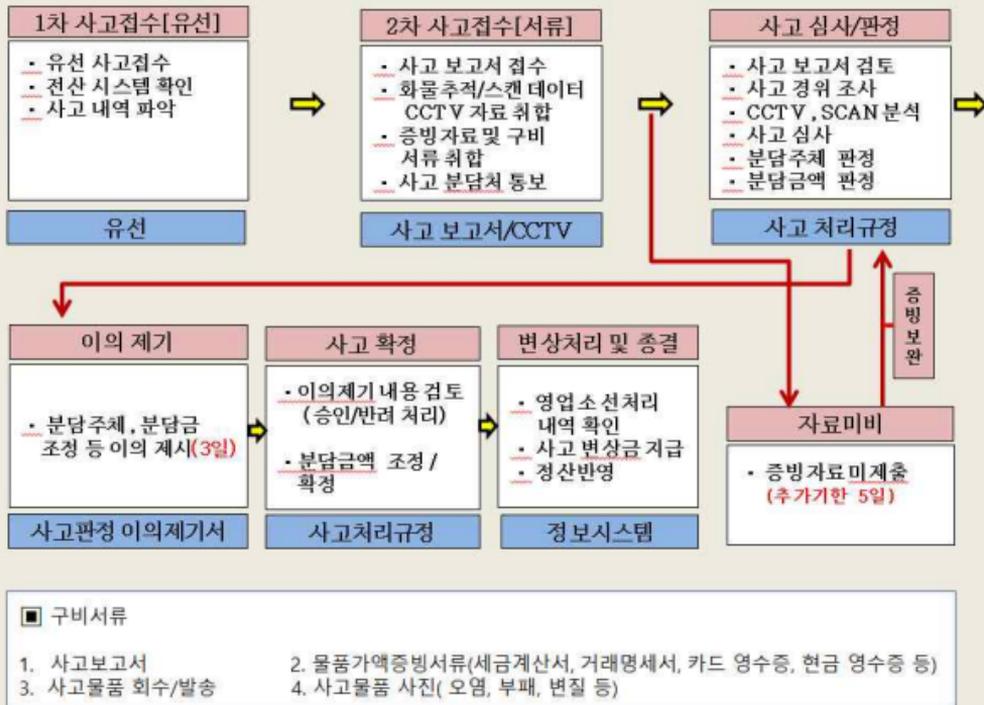
사고에 대한 배상은 본 규정 및 “공정거래위원회 택배표준약관”(이하 ‘약관’)에 따른다.

제 8 조 [사고배상의 청구기간]

1. 분실(완전멸실) : 수하인의 물품 수령 예정일로부터 1 년 이내
2. 멸실, 파손, 연착, 훼손, 오염, 변질, 과착(오도착), 미착, 오배송 : 수하인이 물품을 수령한 날로부터 14 일 이내
※ 청구인은 상기의 기간 내에 사고사실을 당사로 통보한 건에 대해 배상 청구가 가능하며, 법정 휴일을 포함한다.

2. 사고처리규정

사고처리 PROCESS



제 9조[사고처리의 기준]

1. 화물의 발송, 도착, 입고, 출고, 배송출발, 배송완료 등 스캔(화물추적) 자료를 기준으로 처리한다.
* 스캔 자료가 없을 시 인정(사고접수) 불가.
2. 터미널 화물 입.출고 관련 모든 사고처리는 스캔 데이터와 CCTV 분석자료를 기준으로 한다.
3. 모든 사고처리는 사고처리 규정 및 지침을 적용하여, 사진 및 개관적인 증빙자료를 기준으로 처리한다.
4. 입고스캔은 연속성이 있는 스캔만 인정하며, 허위 스캔은 인정하지 않는다.
5. 사고접수, 이의제기, 자료증빙보완 등 기일 내 접수 기준으로 처리한다.
6. 사고처리 진행 과정 중 이의제기가 없을 시, 사고 건에 대하여 인정하는 것으로 간주한다
7. 특산품 또는 특정상품(쌀,김치 류 등)은 당해 연도 별도 지침에 따른다.
8. 도착처리 지연 배상금은 지연도착으로 인한 고객 클레임 시 지연일수 x 운임 x 50% 로 처리 함(택배표준약관 제22조 ①-3항 적용)
9. 2가지 이상의 사고유형으로 발생된 복합사고 시 사고발생의 주요원인을 1차 적용하고, 후 순위 원인을 2차 적용하여 처리한다.
10. 결박, 포장부실로 인하여 사고발생 시 발송 영업소 100% 귀책.

제 10조[사고의 접수]

사고보고는 당사 사고 보고서 양식(별첨 1)에 의거하여 운송장번호, 기본적인 고객인적 사항(연락처, 계좌번호 등)과 물품 가액(물품구입가, 배상청구액)을 기재, '제 5 조' 에 의거 사고유형을 선택하고, 사고내용은 6 하 원칙에 의거하여 작성한다. 사고물품을 송부한 경우에는 반송한 운송장 번호 기재 하며, 사진을 첨부하며, 사고와 관련된 모든 서류는 개인 정보(주민등록번호 뒷자리 등)가 나오지 않게 기재한다.

1. 사고접수 주체 : 본사 사고 담당자가 사고접수의 주체가 된다. 다만, 부득이 한 경우 발송,도착 영업소, 콜 센터 에서

도 사고접수의 주체가 될 수 있다.

2. 사고관련 서류

1) 운송장(전자송장) : 정보 시스템의 운송장조회 자료로 대체

2) 물품가액 증빙자료

가. 해당일자 세금계산서, 입금증, 통장거래내역서, 신용카드매출(입)영수증, 현금영수증 및 모바일(카카오, 삼성 등)페이
매출(입)영수증

나. 간이영수증(간이사업자만 가능하며 금액은 3 만원 이하 : 2008년 개정 세법 시행령 적용)

다. 전자상거래상 인터넷 주문 상세내역(수하인 결제금액 및 정산금액 확인), 전산상 재고 입.출고화면

라. 상기 증빙자료 미 확보로 물품가액을 증명하지 못하는 경우에는 '물품가액 확인/청구서' 및 객관적인 물품가액 증빙
자료(인터넷 판매가액 캡처 화면 또는 거래명세서 등)를 반드시 첨부하며 미 첨부 시 물품가액 확인/청구서를 불인
정 한다.

3) 청구인이 송.수하인 이외인 경우의 확인자료

가. 송.수하인과의 관계증명서류

나. 관계증명서류 첨부가 불가한 경우에는 '물품가액 확인/청구서' 로 대체

4) 그 외 사고와 관련된 일체의 서류 : 통장사본, 사업자등록증 등

제 11조[사고물품의 회수 및 등록]

1. 사고물품은 본사(사고담당자) 입고를 원칙으로 한다.

2. 도착(배송) 영업소는 사고물품을 수하인으로부터 회수하여, 가급적 원형상태를 유지하여 본사 사고 담당자에게 송부
한다. ※ 사고물품에 대한 송.수하인 및 사고 담당자의 통보 없는 폐기, 발송/도착 영업소의 임의폐기 시 사고처리
불가 함.

3. 사고물품이 발송 영업소로 송부된 경우에는 신속하게 본사 사고 담당자에게 재 송부한다.
4. 사고물품이 심한 부패, 2차 사고의 우려가 있다고 판단되는 경우, 파손(오염 등)의 사유로 A/S 가 필요한 경우에는 본사 사고 담당자와 협의 후에 사진을 촬영(물품의 전체, 개봉 후 내부포장상태, 파손, 오염 된 부위-각 부분별 1장 이상)하여 송부한다.
5. 사고물품(반송, 이관, 폐기 등)은 '사고화물 처리지침' 에 의거 처분한다.

제 12 조[사고의 심사]

사고건의 관련서류 및 사고물품 등에 대하여 사고판정에 필요한 자료가 미흡하다고 판단되면, 해당 영업소 또는 사고 보고자 에게 사고관련자료를 보완(5일내) 하도록 고지하고, 자료가 완비되면 사고물품의 운송경로와 사고된 자료를 근거로 사고사실의 확인 및 책임의 소재를 파악한다

제 13 조[사고의 판정]

사고의 심사가 완료된 건에 대하여 사고 확정금액을 결정하고, 본 규정에 의거 영업소, 터미널, 노선 (운송사) 등에 분담금액을 책정하여 분담 대상자에게 통보한다

제 14 조[사고의 이의제기]

분담 대상처는 사고 판정으로 책정된 분담금액을 확인하고, 사고 판정에 대한 이의가 있는 경우 사고 담당자에게 재심사를 요구할 수 있고, 이의가 없는 경우 이의제기 조기 확정으로 처리할 수 있다. 이의제기는 기간(3일) 내에 이의제기는 가능 하나, 이의제기기간이 종료된 이후에는 이의제기 할 수 없다.

제 15 조[확정금액 통보]

사고의 판정에 대하여 이의제기를 요청한 사고건은 사고 담당자가 이의제기 내용 확인과 재심사를 통해 이의제기를 한 분담 대상처에 본 규정을 근거로 답변을 제공하며, 분담 변경 또는 최종 금액을 확정하여 통보한다.

제 16 조[사고의 종결]

확정금액통보를 받은 영업소, 터미널, 노선(운송사)은 통보된 금액을 청구인에게 배상 함으로서 해당 사고 건이 최종 종결된다.

제 17 조[사고건의 본사 선조치]

1. 확정금액통보 이후 사고건에 대하여 본사에서 선조치가 되는 경우, 확정 통보처는 '본사 사고담당자'가 된다.
2. 분실사고는 확정통보금액이 50만원 이하인 경우에 적용되며, 확정통보 영업소의 요청 또는 합의 완료 시 본사확정액 100만원 이하인 경우에는 사고 유형에 관계 없이 본사 선조치가 가능하다. 이 때 청구인의 통장사본이 증빙서류로 반드시 첨부되어야 한다.
3. 모든 사고 유형에 대하여 확정금액통보 이후 7일이 초과한 경우 본사 선조치가 가능하다(선조치 후 정산반영)

제 18 조[사고의 정산]

1. 사고배상금의 정산 : 본사의 사고담당 부서에서 입금증빙자료를 확인한 후, 사고배상금액에 대하여 월 단위로 정산 처리 한다. ※ 영업소 : 정산금 적용, 도급(용역)사 : 도급(용역)비용 차감, 노선 : 노선 운송료 차감

3. 사고판정

제 19 조[사고판정의 기준]

1. 운송장별 손해배상한도액은 운송장상 물품 가액이 기재된 경우 기재가액을 초과할 수 없으며, 물품가액이 기재되지 않은 경우에는 물품가액을 기준으로 50만원을 초과할 수 없다.
2. 물품가액이 손해배상가액 산정의 기준이며, 기회손실, 영업손실, 부가적 손해비용 등은 포함하지 않는다.
 - 1) 집하금지 품목은 '집하금지 품목' 준수의 건에 의거 파생비용이 포함될 수 있다.
 - 2) 운송장별 물품가액이 적절한 할증 운임 없이 300만원을 초과(집하금지품목)하는 물품에 대한 사고로 접수된 경우 사고 담당자는 사고 판정하지 않는다.
 - 3) 용차사용에 따른 비용처리는 '용차사용 처리 지침'에 의거 처리되며, 손해배상가액에 포함하지 않는다.
3. 본 규정에 명시되지 않은 사고건은 가장 유사한 기준 및 판례를 준용하여 어느 일방에게 불이익을 주는 경우를 지양하고, 전체 의견을 충분히 수렴하여 합리적으로 처리한다.
4. 사고건의 방지, 처리지연 또는 합의결렬로 사고가 확대되거나 막대한 당사의 손해가 예상될 경우 해당 사고건에 대하여 본사가 사고접수 및 등록을 통해 강제 처리할 수 있다.
5. 노선 및 영업소 차량과 관련하여 발생한 차량사고(추돌, 도난)는 청구인과의 합의 결렬에 따른 법적 분쟁을 대비하여 본사 사고담당자가 사고사실에 대한 객관적인 증빙자료를 확보한다(사고 사실확인서, 사진자료, 합의서, 각서, 물품 내역 등의 일체)
6. 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착 등이 지점(터미널)의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생된 때에는 터미널에서도 손해배상을 책임진다.
7. 터미널 작업 지연 등 특수한 상황으로 인정되는 경우 배송지연 사고 건에 한해 본사 결정에 의거 일부 본사가 지원이 가능하다.

제 20 조 [본사 확정액의 결정]

1. 사고물품 중 세트 상품의 경우, 전체판매나 개별판매의 가능 유무에 따라 구분하여 결정한다.
2. 물품가액 증빙자료(A/S 비용 등)를 근거로 결정한다
3. 세금계산서, 신용카드, 모바일 페이, 현금영수증 등을 근거로 면세 및 영세사업자가 아닌 경우 등 모든 부가세는 제외

한다.

4. 상호 이견이 있는 경우에는 본사의 결정 및 중재기관(법원 등)의 결정 금액으로 한다.

제 21 조 (반품 물품의 사고 처리)

1. 회사의 반품관련 기준에 적합한 경우 반품 물품으로 인정한다.
2. 화물추적상 운송장구분에 반드시 '반품' 으로 등록되어 있어야 한다(임의 수정 금지 - 임의 수정 영업소의 책임)
3. 반품 물품의 반품 과정 중 발생한 사고처리는 도착점을 최초 발송점으로 하며 최초 발송점에서 사고처리절차에 따라 처리한다
(다만, 조건부 회수 요청 물품의 사고처리 시 반품 사고처리와 동일하게 적용한다.)
4. 반품 물품은 반품접수를 받은 영업소에서 포장상태를 확인하여야 하며, 외관상 포장상태가 불량함에도 재포장이 없이 반품을 수거한 경우 반품 발송점에 재포장금액을 적용한다.

제 22 조 (사고분담의 기준)

1. 사고의 발생이 객관적이고 명백한 근거자료에 의해 부정/부당 행위로 밝혀진 경우 사고원인 행위자의 소속처에 분담 한다.
2. 사고처리 진행 시 객관적이고 명백한 물품가액의 근거자료가 있음에도 불구하고 물품가액/ 배상청구금액을 발송점이 과다하게 청구 및 접수하거나 운송장 조작(운임, 물품명 등)이 밝혀진 경우에는 책임소재지와 무관하게(사고처리 단계 무관) 배상 청구한 전액을 발송점에 분담한다.
3. 집하금지 품목 물품을 발송한 후 발생된 모든 사고 유형에 대해 전액 발송점에 분담한다.
※ 운송장 단위별(원송장, 보조송장 각각) 물품가액이 300만원을 초과하는 물품은 중재기관 또는 법원의 조정 및 판결 결과에 따르며, 추가비용을 포함하여 발송점에 분담한다.

4. 집하금지 품목 물품의 원인으로 타 물품이 오염된 것이 명백하게 확인된 경우에는 오염된 물품가액 전액을 집하 금지품목 물품 발송점에 분담한다.
5. 동일 물품 및 동일사유로 반복적으로 사고의 원인이 되거나, 사고가 발생하는 경우 발송점은 별도의 대책마련이 필요하며, 그에 대한 대책이 마련되지 않은 경우 발송점에 50%이상 가중 책임을 둘 수 있다(모니터,TV,사기그릇,과일류 외)
6. 확정금액통보된 사고건에 대하여 발송점에서 청구인에게 입금 시 본사 확정액 미만으로 감액 입금하여 고객 불만이 본사 또는 콜 센터로 민원 접수된 경우 미지급된 차액을 본사에서 입금 조치한 후 해당 사고 건에 대하여 분담대상처와 무관하게 배상 청구한 금액 전액을 발송점에 분담한다. 이미 정산 완료된 건은 재 정산 처리한다.

제 23 조 (사고접수 지연 과실 분담)

사고인지일자를 기준으로 전산상 사고관리에 서류 및 사고품 입고지연이 발생한 경우 배상청구금액 중 일부 또는 전액을 발송점에 분담한다.

※ 사고인지일자 이후 경과일수는 휴일을 포함한다. 단, 특수기 기간의 본사 지정 휴일은 경과일수에서 제외한다.

제 24 조 (사고물품 회수 지연 과실 분담)

전산에 사고물품회수요청이 등록되어 사고물품의 회수 요청을 받은 도착점에서 사고물품회수가 지연된 경우 배상청구 금액 중 일부 또는 전액을 도착점에 분담한다.

1. 사고물품회수요청의 발송 요청일을 기준으로 사유 없이 지연 회수 및 발송한 경우는 매 5일 초과 시마다 5%씩 추가 분담한다.
2. 사고물품회수요청의 발송 요청일을 기준으로 사유 없이 15일을 초과하여 회수 및 발송한 경우 : 도착점 100% 분담한다.(다만, 발송점과 협의 및 승인 후 '사고물품 회수지연 사유서' 를 제출하여 추가 연장 가능)

품목별 내용연수

품 목	내 용 연 수
농업용기기	14 년
침대, 책상, 장롱, 장식장, 책장	8 년
보일러, 에어컨, TV, 전축, 냉장고, 정수기, 가습기/제습기, 전기청소기, 식탁, 신발장, 문갑, 전자렌지	7 년
비디오플레이어, DVD 플레이어, 전기(가스)오븐, 비데, 전기압력밥솥, 가스레인지, 유.무선전화기, 믹서기, 전기온수기, 냉온수기, 캠코더, 흡시어터, 안마의자, 족욕기, 망원경, 현미경, 자동차, 소파, 화장대, 찬장	6 년
선풍기, 냉풍기, 전기장판, 세탁기, 모터사이클, 카메라, 디지털피아노, 네비게이션, 난로(전기, 가스, 기름), 헬스기구, 골프채	5 년
퍼스널 컴퓨터(완성품) 및 주변기기, 노트북 PC, 휴대용음향기기(MP3, 카세트, CD 플레이어)	4 년
휴대폰, 스마트폰, 전기면도기, 전기조리기기(멀티쿠커, 튀김기, 다용도식품조리기, 전기토스터, 전기냄비, 전기프라이팬 등), 헤어드라이어	3 년
라켓(테니스, 탁구, 배드민턴 등) 몸체(라켓에 부착된 라바 또는 끈 등은 제외), 문구, 완구	1 년
별도의 기간을 정하지 않은 경우	5 년

※ 공정거래위원회 고시 『소비자 분쟁해결기준』 중 발해

※ 감가상각비 = ((사용연수/내용연수) × 구입가)

※ 중고품금액 = (물품구입가 - 감가상각비)



택배 표준약관

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 약관은 택배사업자와 고객(송화인) 간의 공정한 택배거래를 위하여 그 계약조건을 정함을 목적으로 합니다.

제2조(용어의 정의)

- ① '택배'라 함은 고객의 요청에 따라 운송물을 고객(송화인)의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 고객(수화인)의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 것을 말합니다.
- ② '택배사업자'(이하 '사업자'라 합니다)라 함은 택배를 영업으로 하며, 상호가 운송장에 기재된 운송사업자를 말합니다.
- ③ '고객'이라 함은 사업자에게 택배를 보내는 송화인과 받는 수화인을 말합니다. 다만, 약관의규제에 관한법률에 따른 '고객'은 '송화인'을 말합니다.
- ④ '송화인'이라 함은 사업자와 택배계약을 체결한 자로 운송장에 '보내는 자'(또는 '보내는 분')로 명시되어 있는 자를 말합니다.
- ⑤ '수화인'이라 함은 운송물을 수령하는 자로 운송장에 '받는 자'(또는 '받는 분')로 명시되어 있는 자를 말합니다.
- ⑥ '운송장'이라 함은 사업자와 고객(송화인) 간의 택배계약의 성립과 내용을 증명하기 위하여 사업자의 청구에 의하여 고객(송화인)이 발행한 문서를 말합니다.
- ⑦ '수탁'이라 함은 사업자가 택배를 수행하기 위하여 고객(송화인)으로부터 운송물을 수령하는 것을 말합니다.
- ⑧ '인도'라 함은 사업자가 고객(수화인)에게 운송장에 기재된 운송물을 넘겨주는 것을 말합니다.
- ⑨ '손해배상한도액'이라 함은 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착 시에 사업자가 손해를 배상할 수 있는 최고 한도액을 말합니다. 다만, '손해배상한도액'은 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우에 한하여 적용되며,

사업자는 손해배상한도액을 미리 이 약관의 별표로 제시하고 운송장에 기재합니다.
한하여 적용되며, 사업자는 손해배상한도액을 미리 이 약관의 별표로 제시하고 운송장에 기재합니다

제3조 (약관의 명시 및 설명)

- ① 사업자는 이 약관을 사업장에 게시하며, 택배계약(이하 '계약'이라 합니다)을 체결하는 때에 고객(송화인, 수화인)의 요구가 있으면 이를 교부합니다.
- ② 사업자는 계약을 체결하는 때에 고객(송화인)에게 다음 각 호의 사항을 설명합니다.
 1. 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하면 사업자의 손해배상 시 그 가액이 손해배상액의 산정기준이 된다는 사항
 2. 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니하면 사업자의 손해배상 시 제22조 제3항의 손해배상한도액 내에서만 손해배상을 한다는 사항
 3. 운송물의 기본운임 정보, 품목별 할증운임 정보, 배송지역 특성에 따른 부가운임 정보 및 운송물 가액에 따른 손해배상한도액 정보 등에 대한 사항
- ③ 사업자가 제1항 및 제2항의 규정에 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관규정을 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다.

제4조(적용법규 등) 이 약관에 규정되지 않은 사항에 대하여는 화물자동차운수사업법, 상법 등의 법규와 공정한 일반 관습에 따릅니다.

제 2 장 운송물의 수탁

제5조(사업자의 의무)

- ① 사업자는 택배를 이용하고자 하는 자에게 다음 각 호의 사항을 홈페이지 및 모바일 앱, 콜센터, 전화 등으로 알기 쉽게 제공하여야 합니다.
 1. 택배의 접수방법, 취소, 환불, 변경방법
 2. 택배사고 시 배상접수 방법 및 배상기준, 처리절차 등
 3. 송장번호 입력란
 4. 결제방법
 5. 택배이용약관 또는 운송계약서
- ② 사업자는 고객응대시스템(콜 센터, 어플리케이션 등)을 설치, 운영하여야 하며 고객서비스 만족 수준을 제고시키기 위해 노력하여야 합니다.
- ③ 사업자는 업무상 알게 된 고객(송화인, 수화인)의 개인정보를 개인정보보호법 등 관계법령에 따라 관리하여야 하며, 고객(송화인, 수화인)의 동의 없이 택배업무와 관계없는 제3자에게 제공할 수 없습니다.
- ④ 위 사항 이외에도 사업자는 대형 업무를 수행함에 있어 선량한 관리자로서의 주의와 의무를 다하여야 합니다.

④ 위 사항 이외에도 사업자는 대행 업무를 수행함에 있어 선량한 관리자로서의 주의와 의무를 다하여야 합니다.

제6조(송화인의 의무)

- ① 고객(송화인)은 수화인의 주소, 전화번호, 성명, 운송물의 품명 및 표준가액 등을 운송장에 정확하게 작성하여야 합니다.
- ② 고객(송화인)은 제12조에 의한 규정에 따라 화약류, 인화물질, 밀수품, 군수품, 현금, 카드, 어음, 수표, 유가증권, 계약서, 원고, 서류, 동물, 동물사체 등의 운송물을 위탁하지 않아야 합니다.

제7조(운송장)

① 사업자는 계약을 체결하는 때에 다음 각 호의 사항을 기재한 운송장을 마련하여 고객(송화인)에게 교부합니다.

1. 사업자의 상호, 대표자명, 주소 및 전화번호, 담당자(집화자) 이름, 운송장 번호
2. 운송물을 수탁한 당해 사업소(사업자의 본.지점, 출장소 등)의 상호, 대표자명, 주소 및 전화번호
3. 운송물의 중량 및 용적 구분
4. 운임 기타 운송에 관한 비용 및 지급방법
5. 손해배상한도액

※고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니하면 제22조 제3항에 따라 사업자가 손해배상을 할 경우 손해배상한도액은 50만원이 적용되고, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우에는 각 운송가액 구간별 최고가액이 적용됨을 명시해 놓을 것

6. 문의처 전화번호
7. 운송물의 인도 예정 장소 및 인도 예정일
8. 기타 운송에 관하여 필요한 사항(특급배송, 신선식품 배송 등)

② 고객(송화인)은 제1항의 규정에 의하여 교부받은 운송장에 다음 각 호의 사항을 기재하고 기명날인 또는 서명하여 이를 다시 사업자에게 교부합니다.

1. 송화인의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호

2. 수화인의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호

3. 운송물의 종류(품명), 수량 및 가액

※ 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하면 사업자가 손해배상을 할 경우 이 가액이 손해배상액 산정의 기준이 된다는 점을 명시해 놓을 것

4. 운송물의 인도예정장소 및 인도예정일(특정 일시에 수화인이 사용할 운송물의 경우에는 그 사용목적, 특정일 및 인도 예정일시를 기재함)

5. 운송상의 특별한 주의사항(훼손, 변질, 부패 등 운송물의 특성구분과 기타 필요한 사항을 기재함)

6. 운송장의 작성연월일

제8조(운임의 청구와 유치권)

① 사업자는 운송물을 수탁할 때 고객(송화인)에게 운임을 청구할 수 있습니다. 다만, 고객(송화인)과의 합의에 따라 운송물을 인도할 때 운송물을 받는 자(수화인)에게 청구할 수도 있습니다.

② 제1항 단서의 경우 고객(수화인)이 운임을 지급하지 않는 때에는 사업자는 운송물을 유치할 수 있습니다.

③ 운송물이 포장 당 50만원을 초과하거나 운송상 특별한 주의를 요하는 것일 때에는 사업자는 따로 할증요금을 청구할 수 있습니다.

④ 고객(송화인, 수화인)의 사유로 운송물을 돌려보내거나, 도착지 주소지가 변경되는 경우, 사업자는 따로 추가 요금을 청구할 수 있습니다.

⑤ 운임 및 할증요금은 미리 이 약관의 별표로 제시하고 운송장에 기재합니다.

제9조(포장)

① 고객(송화인)은 운송물을 그 성질, 중량, 용적 등에 따라 운송에 적합하도록 포장하여야 합니다.

② 사업자는 운송물의 포장이 운송에 적합하지 아니한 때에는 고객(송화인)에게 필요한 포장을 하도록 청구하거나, 고객(송화인)의 승낙을 얻어 운송 중 발생될 수 있는 충격량을 고려하여 포장을 하여야 합니다. 다만, 이 과정에서 추가적

포장비용이 발생할 경우에는 사업자는 고객(송화인)에게 추가 요금을 청구할 수 있습니다.

③ 사업자는 제2항의 규정을 준수하지 아니하여 발생한 사고 시 제22조에 의해 고객(송화인)에게 손해배상을 하여야 합니다.

④ 사업자가 운송물을 운반하는 도중 운송물의 포장이 훼손되어 재포장을 한 경우에는 지체 없이 고객(송화인)에게 그 사실을 알려야 합니다.

제10조(외부표시) 사업자는 운송물을 수탁한 후 그 포장의 외부에 운송물의 종류·수량, 운송 상의 특별한 주의사항, 인도 예정일(시) 등의 필요한 사항을 표시합니다.

제11조(운송물의 확인)

① 사업자는 운송장에 기재된 운송물의 종류와 수량에 관하여 고객(송화인)의 동의를 얻어 그 참여 하에 이를 확인할 수 있습니다.

② 사업자가 제1항의 규정에 의하여 운송물을 확인한 경우에 운송물의 종류와 수량이 고객(송화인)이 운송장에 기재한 것과 같은 때에는 사업자가 그로 인하여 발생한 비용 또는 손해를 부담하며, 다른 때에는 고객(송화인)이 이를 부담합니다.

제12조(운송물의 수탁거절)

사업자는 다음 각 호의 경우에 운송물의 수탁을 거절할 수 있습니다.

1. 고객(송화인)이 운송장에 필요한 사항을 기재하지 아니한 경우
2. 고객(송화인)이 제9조 제2항의 규정에 의한 청구나 승낙을 거절하여 운송에 적합한 포장이 되지 않은 경우
3. 고객(송화인)이 제11조 제1항의 규정에 의한 확인을 거절하거나 운송물의 종류와 수량이 운송장에 기재된 것과 다른 경우
4. 운송물 1포장의 크기가 가로·세로·높이 세변의 합이 ()cm를 초과하거나, 최장변이 ()cm를 초과하는 경우
5. 운송물 1포장의 무게가 ()kg를 초과하는 경우
6. 운송물 1포장의 가액이 300만원을 초과하는 경우

7. 운송물의 인도예정일(시)에 따른 운송이 불가능한 경우
8. 운송물이 화약류, 인화물질 등 위험한 물건인 경우
9. 운송물이 밀수품, 군수품, 부정임산물 등 관계기관으로부터 허가되지 않거나 위법한 물건인 경우
10. 운송물이 현금, 카드, 어음, 수표, 유가증권 등 현금화가 가능한 물건인 경우
11. 운송물이 재생 불가능한 계약서, 원고, 서류 등인 경우
12. 운송물이 살아 있는 동물, 동물사체 등인 경우
13. 운송이 법령, 사회질서 기타 선량한 풍속에 반하는 경우
14. 운송이 천재, 지변 기타 불가항력적인 사유로 불가능한 경우

제 3 장 운송물의 인도

제13조(공동운송 또는 타 운송수단의 이용) 사업자는 고객(송화인)의 이익을 해치지 않는 범위 내에서 수탁한 운송물을 다른 운송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 운송하거나 다른 운송사업자의 운송수단을 이용하여 운송할 수 있습니다.

제14조(운송물의 인도일)

① 사업자는 다음 각 호의 인도예정일까지 운송물을 인도합니다.

1. 운송장에 인도 예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날
2. 운송장에 인도 예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일로부터 인도예정 장소에 따라 다음 일수에 해당하는 날
 - 가. 일반 지역 : 수탁일로부터 2일
 - 나. 도서, 산간벽지 : 수탁일로부터 3일

② 사업자는 수화인이 특정 일시에 사용할 운송물을 수탁한 경우에는 운송장에 기재된 인도예정일의 특정 시간까지 운송물을 인도합니다

③ 사업자는 고객(수화인)에 인도후 운송물 배송의 배송완료 일시, 송장번호 등을 고객(송화인)이 확인할 수 있도록 협력하여야 합니다.

제15조(수화인 부재 시의 조치)

① 사업자는 운송물의 인도 시 고객(수화인)으로부터 인도확인을 받아야 하며, 고객(수화인)의 대리인에게 운송물을 인도하였을 경우에는 고객(수화인)에게 그 사실을 통지합니다.

② 사업자는 고객(수화인)의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 고객(송화인/수화인)과 협의하여 반송하거나, 고객(송화인/수화인)의 요청시 고객(송화인/수화인)과 합의된 장소에 보관하게 할 수 있으며, 이 경우 고객(수화인)과 합의된 장소에 보관하는 때에는 고객(수화인)에 인도가 완료된 것으로 합니다.

제 4 장 운송물의 처분

제16조(인도할 수 없는 운송물의 처분)

① 사업자는 고객(수화인)을 확인할 수 없거나(수화인 불명), 고객(수화인)이 운송물의 수령을 거절하거나(수령거절) 수령할 수 없는 경우(수령불능)에는, 운송물을 공탁하거나 제2항 내지 제4항의 규정에 의하여 경매할 수 있습니다.

② 사업자는 고객(송화인)에게 1개월 이상의 기간을 정하여 그 기간 내에 운송물의 처분에 관한 지시가 없으면 경매한다는 뜻을 명시하여 운송물의 처분과 관련한 지시를 해 줄 것을 통지합니다. 다만, 고객(수화인)의 수령거절 또는 수령불능의 경우에는 먼저 고객(수화인)에게 1주일 이상의 기간을 정하여 수령을 요청하고 그 기간 내에도 수령하지 않는 때에 고객(송화인)에게 통지합니다.

③ 사업자는 제2항의 규정에 의한 통지가 고객(송화인)에게 도달된 것으로 확인되는 경우에는, 그 도달일로부터 정한 기간 내에 지시가 없으면 운송물을 경매할 수 있습니다. 그러나 통지가 사업자의 과실 없이 고객(송화인)에게 도달된 것으로 확인될 수 없는 경우에는, 통지를 발송한 날로부터 3개월간 운송물을 보관한 후에 경매할 수 있습니다.

그러나 통지가 사업자의 과실 없이 고객(송화인)에게 도달된 것으로 확인될 수 없는 경우에는, 통지를 발송한 날로부터 3개월간 운송물을 보관한 후에 경매할 수 있습니다.

- ④ 사업자는 운송물이 멸실 또는 훼손될 염려가 있는 경우에는, 고객(송화인, 수화인)의 이익을 위해 고객(송화인, 수화인)에 대한 통지 없이 즉시 경매할 수 있습니다.
- ⑤ 사업자가 운송물을 공탁 또는 경매한 때에는 지체 없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지합니다.
- ⑥ 제1항 내지 제5항의 규정에 의한 운송물의 공탁·경매·보관, 통지, 고객(송화인)의 지시에 따른 운송물의 처분 등에 소요되는 비용은 고객(송화인)의 부담으로 하며, 사업자는 운임이 지급되지 않은 경우에는 고객(송화인)에게 운임을 청구할 수 있습니다.
- ⑦ 사업자는 운송물을 경매한 때에는 그 대금을 운송물의 경매·보관, 통지 등에 소요되는 비용과 운임(운임이 지급되지 않은 경우에 한함)에 충당하고, 부족한 때에는 고객(송화인)에게 그 지급을 청구하며, 남은 때에는 고객(송화인)에게 반환합니다. 이 경우 고객(송화인)에게 반환해야 할 잔액을 고객(송화인)이 수령하지 않거나 수령할 수 없는 때에는, 공탁에 과다한 비용이 소요되지 않는 한, 그 금액을 공탁합니다.

제17조(고객의 처분청구권)

- ① 고객(송화인)은 사업자에 대하여 운송의 중지, 운송물의 반환 등의 처분을 청구할 수 있습니다.
- ② 사업자는 제1항의 규정에 의한 고객(송화인)의 청구가 있는 때에는, 공동운송 또는 타 운송수단의 이용 등으로 인해 운송상 현저한 지장이 발생할 우려가 있는 경우를 제외하고는 이에 응합니다. 이 경우에 이미 운송한 비율에 따른 운임과 운송물의 처분에 소요되는 비용은 고객(송화인)의 부담으로 합니다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 고객(송화인)의 청구권은 고객(수화인)에게 운송물을 인도한 때에 소멸합니다.

제 5 장 운송물의 사고

제18조(사고발생시의 조치)

① 사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도전까지 전부 멸실을 발견한 때에는 지체 없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지합니다.

② 사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도전까지 운송물의 일부 멸실이나 현저한 훼손을 발견하거나, 인도 예정일 보다 현저하게 연착될 경우에는 지체 없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지하고, 일정 기간을 정하여 운송물의 처분 방법 및 일자 등에 관한 지시를 해 줄 것을 요청합니다.

③ 사업자는 제2항의 규정에 의한 고객(송화인)의 지시를 기다릴 여유가 없는 경우 또는 사업자가 정한 기간 내에 지시가 없을 경우에는 고객의 이익을 위하여 운송의 중지, 운송물의 반환 기타의 필요한 처분을 할 수 있습니다. 이 경우 사업자는 지체 없이 그 사실을 고객(송화인)에게 통지합니다.

제19조(사고증명서의 발행)

사업자는 운송 중에 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대하여 고객(송화인)의 청구가 있으면 그 발생한 날로부터 1년에 한하여 사고증명서를 발행합니다.

제 6 장 사업자의 책임

제20조(책임의 시작) 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 사업자의 책임은 운송물을 고객(송화인)으로부터 수탁한 때로부터 시작됩니다.

제21조(공동운송 또는 타 운송수단 이용시 책임) 사업자가 다른 운송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 운송하거나 다른 운송사업자의 운송수단을 이용하여 운송한 운송물이 멸실, 훼손 또는 연착되는 때에는 이에 대한 책임은 사업자가 부담합니다.

제22조(손해배상)

① 사업자는 자기 또는 운송 위탁을 받은 자, 기타 운송을 위하여 관여된 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한, 제2항 내지 제4항의 규정에 의하여 운송물의 멸실, 훼손 또는

연착으로 인한 손해를 고객(송화인)에게 배상합니다.

② 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 의합니다.

1. 전부 또는 일부 멸실된 때: 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)

2. 훼손된 때

가. 수선이 가능한 경우 : 실수선 비용(A/S비용)

나. 수선이 불가능한 경우 : 제1호에 준함

3. 연착되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때

가. 일반적인 경우 : 인도예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액(이하 '운송장 기재 운임액'이라 합니다)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장 기재 운임액×50%). 다만, 운송장 기재 운임액의 200%를 한도로 함

나. 특정 일시에 사용할 운송물의 경우 : 운송장기재운임액의 200

4. 연착되고 일부 멸실 또는 훼손된 때: 제1호 또는 제2호에 준함

③ 고객(송화인)이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 의합니다. 이 경우 손해배상한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액으로 합니다.

1. 전부 멸실된 때 : 인도예정일의 인도예정장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)

2. 일부 멸실된 때 : 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액 또는 고객(송화인)이 입증한 운송물의 손해액(영수증 등)

3. 훼손된 때

가. 수선이 가능한 경우 : 실수선 비용(A/S비용)

나. 수선이 불가능한 경우 : 제2호에 준함

4. 연착되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때 : 제2항 제3호를 준용함

5. 연착되고 일부 멸실 또는 훼손된 때 : 제2호 또는 제3호에 준하되, '인도일'을 '인도예정일'로 함

④ 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착이 사업자 또는 운송 위탁을 받은 자, 기타 운송을 위하여 관여된 자의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는, 사업자는 제2항과 제3항의 규정에도 불구하고 모든 손해를 배상합니다.

⑤ 제1항에 따른 손해에 대하여 사업자가 고객(송화인)으로부터 배상요청을 받은 경우 고객(송화인)이 영수증 등 제2항 내지 제4항에 따른 손해입증서류를 제출한 날로부터 30일 이내에 사업자가 우선 배상합니다. 단, 손해입증서류가 허위인 경우에는 적용되지 아니합니다.

제23조(사고발생시의 운임 등의 환급과 청구)

① 운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 천재지변, 전쟁, 내란 기타 불가항력적인 사유 또는 고객(송화인, 수화인)의 책임없는 사유로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임을 비롯하여 제18조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 통지, 합의, 처분 등에 소요되는 비용을 청구하지 못합니다. 사업자가 이미 운임이나 비용을 받은 때에는 이를 환급합니다.

② 운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 운송물의 성질이나 하자 또는 고객(송화인, 수화인)의 과실로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임 전액을 비롯하여 제18조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 통지, 합의, 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다.

제24조(사업자의 면책)

사업자는 천재지변, 전쟁, 내란 기타 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 손해배상책임을 지지 아니합니다.

제25조(책임의 특별소멸 사유와 시효)

① 운송물의 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 고객(송화인)이 사업자에게 통지를 발송하지 아니하면 소멸합니다.

② 운송물의 일부 멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날로부터 1년이 경과하면 소멸합니다. 다만, 운송물이 전부 멸실된 경우에는 그 인도예정일로부터 기산합니다.

③ 제1항과 제2항의 규정은 사업자 또는 그 운송 위탁을 받은 자, 기타 운송을 위하여 관여된 자가 이 운송물의 일부 멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 운송물을 인도한 경우에는 적용되지 아니합니다. 이 경우에는 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날로부터 5년간 존속합니다.

멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 운송물을 인도한 경우에는 적용되지 아니합니다. 이 경우에는 사업자의 손해배상책임은 고객(수화인)이 운송물을 수령한 날로부터 5년간 존속합니다.

제26조(분쟁해결)

① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자와 고객(송화인)이 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반 관례에 따릅니다.

② 제1항의 규정에도 불구하고 법률상 분쟁이 발생한 경우에는 사업자 또는 고객(송화인)은 소비자기본법에 따른 분쟁조정기구에 분쟁조정을 신청하거나 중재법 등 다른 법률에 따라 운영 중인 중재기관에 중재를 신청할 수 있습니다.

③ 이 계약과 관련된 모든 분쟁은 민사소송법상의 관할법원을 전속관할로 합니다.

① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자와 고객(송화인)이 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반 관례에 따릅니다. " 끝 "