

택배 표준약관



제 1 장 총 칙

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

제2조(용어의 정의)

- ① ‘택배’라 함은 소형·소량의 운송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소 까지 운송하여 인도하는 것을 말합니다.
- ② ‘택배사업자’(이하 ‘사업자’라 합니다)라 함은 택배를 영업으로 하는 자를 말합니다.
- ③ ‘고객’이라 함은 사업자에게 택배를 위탁하는 자로서 운송장에 송하인으로 기재되는 자를 말합니다.
- ④ ‘수하인’이라 함은 고객이 운송장에 운송물의 수령자로 지정하여 기재하는 자를 말합니다.
- ⑤ ‘운송장’이라 함은 사업자와 고객 간의 택배계약의 성립과 내용을 증명하기 위하여 사업자의 청구에 의하여 고객이 발행한 문서를 말합니다.

- ⑥ ‘수탁’이라 함은 사업자가 택배를 위하여 고객으로부터 운송물을 수령하는 것을 말합니다.
- ⑦ ‘인도’라 함은 사업자가 수하인에게 운송장에 기재된 운송물을 넘겨주는 것을 말합니다.
- ⑧ ‘손해배상한도액’이라 함은 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착시에 사업자가 손해를 배상할 수 있는 최고한도액을 말합니다. 다만, ‘손해배상한도액’은 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니한 경우에 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 고객의 요구가 있으면 이를 교부합니다.
- ② 사업자는 계약을 체결하는 때에 고객에게 다음 각 호의 사항을 설명합니다.
 1. 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하면 사업자의 손해배상시 그 가액이 손해배상액의 산정기준이 된다는 사항
 2. 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니하면 사업자의 손해배상시 제20조 제3항의 손해배상한도액 내에서만 손해배상을 한다는 사항
 3. 운송물의 가액에 따라 할증요금이 있는 경우 운송요금에 따라 손해배상한도액에 차이가 있다는 사항
- ③ 사업자가 제1항 및 제2항의 규정에 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관규정을 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다.

제4조(적용법규등) 이 약관에 규정되지 않은 사항에 대하여는 화물자동차운수사업법, 상법 등의 법규와 공정한 일반관습에 따릅니다.

제 2 장 운송물의 수탁

제5조(운송장)

① 사업자는 계약을 체결하는 때에 다음 각 호의 사항을 기재한 운송장을 마련하여 고객에게 교부합니다.

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

※고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 아니하면 제 20조 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. 기타 운송에 관하여 필요한 사항

② 고객은 제1항의 규정에 의하여 교부받은 운송장에 다음 각 호의 사항을 기재하고 기명날인 또는 서명을 하여 이를 다시 사업자에게 교부합니다.

1. 송하인(고객)의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호
2. 수하인의 주소, 이름(또는 상호) 및 전화번호
3. 운송물의 종류(품명), 수량 및 가액

※ 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하면 사업자가 손해

배상을 할 경우 이 가액이 손해배상액 산정의 기준이 된다는 점을 명시해 놓을 것

4. 운송물의 인도예정장소 및 인도예정일(특정 일시에 수하인이 사용할 운송물의 경우에는 그 사용목적, 특정 일시 및 인도예정일을 기재함)
5. 운송상의 특별한 주의사항(훼손, 변질, 부패 등 운송물의 특성구분과 기타 필요한 사항을 기재함)
6. 운송장의 작성연월일

제6조(운임의 청구와 유치권)

① 사업자는 운송물을 수탁할 때 고객에게 운임을 청구할 수 있습니다. 다만, 고객과의 합의에 따라 운송물을 인도할 때 수하인에게 청구할 수도 있습니다.

② 제1항 단서의 경우 수하인이 운임을 지급하지 않는 때에는 사업자는 운송물을 유치할 수 있습니다.

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

④ 고객의 사유로 운송물을 돌려 보내거나, 도착지 주소지가 변경되는 경우, 사업자는 따로 추가 요금을 청구할 수 있습니다.

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

제7조(포장)

① 고객은 운송물을 그 성질, 중량, 용적 등에 따라 운송에 적합하도록 포장하여야 합니다.

- ② 사업자는 운송물의 포장에 운송에 적합하지 아니한 때에는 고객에게 필요한 포장을 하도록 청구하거나, 고객의 승낙을 얻어 운송중 발생될 수 있는 충격량을 고려하여 포장을 하여야 합니다. 다만, 이 과정에서 추가적인 포장 비용이 발생할 경우에는 사업자는 고객에게 추가요금을 청구할 수 있습니다.
- ③ 사업자는 제2항의 규정을 준수하지 아니하여 발생한 사고시 제20조에 의해 고객에게 손해배상을 하여야 합니다.
- ④ 사업자가 운송물을 운반하는 도중 운송물의 포장에 훼손되어 재포장을 한 경우에는 지체없이 고객에게 그 사실을 알려야 합니다.

제8조(외부표시) 사업자는 운송물을 수탁한 후 그 포장의 외부에 운송물의 종류·수량, 운송상의 특별한 주의사항, 인도예정일(시) 등의 필요한 사항을 표시합니다.

제9조(운송물의 확인)

- ① 사업자는 운송장에 기재된 운송물의 종류와 수량에 관하여 고객의 동의를 얻어 그 참여 하에 이를 확인할 수 있습니다.
- ② 사업자가 제1항의 규정에 의하여 운송물을 확인한 경우에 운송물의 종류와 수량이 고객이 운송장에 기재한 것과 같은 때에는 사업자가 그로 인하여 발생한 비용 또는 손해를 부담하며, 다른 때에는 고객이 이를 부담합니다.

제10조 (운송물의 수탁거절) 사업자는 다음 각 호의 경우에 운송물의 수탁을 거절할 수 있습니다.

- 1. 고객이 운송장에 필요한 사항을 기재하지 아니한 경우
- 2. 고객이 제7조 제2항의 규정에 의한 청구나 승낙을 거절하여 운송에 적합한 포장이 되지 않은 경우
- 3. 고객이 제9조 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 위법한 물건인 경우
- 10. 운송물이 현금, 카드, 어음, 수표, 유가증권 등 현금화가 가능한 물건인 경우
- 11. 운송물이 재생불가능한 계약서, 원고, 서류 등인 경우
- 12. 운송물이 살아있는 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

제11조(공동운송 또는 타운송수단의 이용) 사업자는 고객의 이익을 해치지 않는 범위 내에서 수탁한 운송물을 다른 운송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 운송하거나 다른 운송사업자의 운송수단을 이용하여 운송할 수 있습니다.

제12조 (운송물의 인도일)

- ① 사업자는 다음 각 호의 인도예정일까지 운송물을 인도합니다.
 - 1. 운송장에 인도예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날

2. 운송장에 인도예정일의 기재가 없는 경우에는 운송장에 기재된 운송물의 수탁일로부터 인도예정장소에 따라 다음 일수에 해당하는 날

가. 일반 지역 : 2일

나. 도서, 산간벽지 : 3일

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

제13조(수하인 부재시의 조치)

① 사업자는 운송물의 인도시 수하인으로부터 인도확인을 받아야 하며, 수하인의 대리인에게 운송물을 인도하였을 경우에는 수하인에게 그 사실을 통지합니다.

② 사업자는 수하인의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 수하인에게 운송물을 인도하고자 한 일시, 사업자의 명칭, 문의할 전화번호, 기타 운송물의 인도에 필요한 사항을 기재한 서면('부재중 방문표')으로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관합니다.

제 4 장 운송물의 처분

제14조 (인도할 수 없는 운송물의 처분)

① 사업자는 수하인을 확인할 수 없거나(수하인불명), 수하인이 운송물의 수령을 거절하거나(수령거절) 수령할 수 없는 경우(수령불능)에는, 운송물을 공탁하거나 제2항 내지 제4항의 규정에 의하여 경매할 수 있습니다.

② 사업자는 고객에게 1개월 이상의 기간을 정하여 그 기간 내에 운송물의 처분에 관한 지시가 없으면 경매한다는 뜻을 명시하여 지시를 최고합니다. 다만, 수하인의 수령거절 또는 수령불능의 경우에는 먼저 수하인에게 1주일 이상의 기간을 정하여 수령을 최고하고 그 기간 내에도 수령하지 않는 때에 고객에게 최고합니다.

③ 사업자는 제2항의 규정에 의한 고객에 대한 최고가 고객에게 도달된 것으로 확인되는 경우에는, 그 도달일로부터 최고에서 정한 기간 내에 지시가 없으면 운송물을 경매할 수 있습니다. 그러나 최고가 사업자의 과실없이 고객에게 도달된 것으로 확인될 수 없는 경우에는, 최고를 발송한 날로부터 3개월간 운송물을 보관한 후에 경매할 수 있습니다.

④ 사업자는 운송물이 멸실 또는 훼손될 염려가 있는 경우에는, 고객의 이익을 위해 수하인이나 고객에 대한 최고없이 즉시 경매할 수 있습니다.

⑤ 사업자가 운송물을 공탁 또는 경매한 때에는 지체없이 그 사실을 고객에게 통지합니다.

⑥ 제1항 내지 제5항의 규정에 의한 운송물의 공탁·경매·보관, 최고, 통지, 고객의 지시에 따른 운송물의 처분 등에 소요되는 비용은 고객의 부담으로 하며, 사업자는 운임이 지급되지 않은 경우에는 고객에게 운임을 청구할 수 있습니다.

⑦ 사업자는 운송물을 경매한 때에는 그 대금을 운송물의 경매·보관, 최고, 통지 등에 소요되는 비용과 운임(운임이 지급되지 않은 경우에 한함)에 충당하고, 부족한 때에는 고객에게 그 지급을 청구하며, 남는 때에는 고객에게 반환합니다. 이 경우 고객에게 반환해야 할 잔액을 고객이 수령하지 않거나 수령할 수 없는 때에는, 공탁에 과다한 비용이 소요되지 않는 한, 그 금액을 공탁

합니다.

제15조 (고객의 처분청구권)

- ① 고객은 사업자에 대하여 운송의 중지, 운송물의 반환 기타의 처분을 청구할 수 있습니다.
- ② 사업자는 제1항의 규정에 의한 고객의 청구가 있는 때에는, 공동운송 또는 타운송수단의 이용등으로 인해 운송상 현저한 지장이 발생할 우려가 있는 경우를 제외하고는, 이에 응합니다. 이 경우에 이미 운송한 비율에 따른 운임과 운송물의 처분에 소요되는 비용은 고객의 부담으로 합니다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 고객의 청구권은 수하인에게 운송물을 인도한 때에 소멸합니다.

제 5 장 운송물의 사고

제16조 (사고발생시의 조치)

- ① 사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도 전까지 전부 멸실을 발견한 때에는 지체없이 그 사실을 고객에게 통지합니다.
- ② 사업자는 운송물의 수탁 후부터 인도 전까지 일부 멸실이나 현저한 훼손을 발견한 때 또는 인도예정일보다 현저하게 연착된다고 판단되는 때에는 지체없이 그 사실을 고객에게 통지하고, 일정기간을 정하여 운송물의 처분에 관한 지시를 최고합니다.
- ③ 사업자는 제2항의 규정에 의한 고객의 지시를 기다릴 여유가 없는 경우 또는 사업자가 정한 기간 내에 지시가 없을 경우에는 고객의 이익을 위하여 운송의 중지, 운송물의 반환 기타의 필요

한 처분을 할 수 있습니다. 이 경우 사업자는 지체없이 그 사실을 고객에게 통지합니다.

제17조 (사고증명서의 발행) 사업자는 운송 중에 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대하여 고객의 청구가 있으면 그 발생한 날로부터 1년에 한하여 사고증명서를 발행합니다.

제 6 장 사업자의 책임

제18조(책임의 시작) 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 사업자의 책임은 운송물을 고객으로부터 수탁한 때로부터 시작됩니다.

제19조(공동운송 또는 타운송수단 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.

제20조(손해배상)

① 사업자는 자기 또는 사용인 기타 운송을 위하여 사용한 자가 운송물의 수탁, 인도, 보관 및 운송에 관하여 주의를 태만히 하지 않았음을 증명하지 못하는 한, 제2항 내지 제4항의 규정에 의하여 고객에게 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착으로 인한 손해를 배상합니다.

② 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재한 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각 호에 의합니다.

1. 전부 또는 일부 멸실된 때: 운송장에 기재된 운송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액
2. 훼손된 때

가. 수선이 가능한 경우: 수선회 준

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 '운송장기재운임액'이라 합니다)의 50%를 곱한 금액(초과일수×운송장기재운임액×50%). 다만, 운송장기재운임액의 200%를 한도로 함

나. 특정 일시에 사용할 운송물의 경우: 운송장기재운임액의 200%

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

③ 고객이 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 사업자의 손해배상은 다음 각호에 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

2. 일부 멸실된 때: 인도일의 인도장소에서의 운송물 가액을 기준으로 산정한 손해액

3. 훼손된 때

가. 수선이 가능한 경우: 수선회 준

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 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여 발생한 때에는, 사업자는

제2항과 제3항의 규정에도 불구하고 모든 손해를 배상합니다.

제21조(사고발생시의 운임등의 환급과 청구)

① 운송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 천재지변 기타 불가항력적인 사유 또는 고객의 책임없는 사유로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임을 비롯하여 제16조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 통지·최고·운송물의 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 고객의 과실로 인한 것인 때에는, 사업자는 운임의 전액을 비롯하여 제16조 제1항 내지 제3항의 규정에 의한 통지·최고·운송물의 처분 등에 소요되는 비용을 청구할 수 있습니다.

제22조(사업자의 면책) 사업자는 천재지변 기타 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 운송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 손해배상책임을 지지 아니합니다.

제23조 (책임의 특별소멸사유와 시효)

① 운송물의 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사업자의 손해배상책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사실을 사업자에게 통지를 발송하지 아니하면 소멸합니다.

② 운송물의 일부멸실, 훼손 또는 연착에 대한 사업자의 손해배상책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 1년이 경과하면

소멸합니다. 다만, 운송물이 전부 멸실된 경우에는 그 인도에
정일로부터 기산합니다.

- ③ 제1항과 제2항의 규정은 사업자 또는 그 사용인이 운송물의
일부 멸실 또는 훼손의 사실을 알면서 이를 숨기고 운송물
을 인도한 경우에는 적용되지 아니합니다. 이 경우에는 사업
자의 손해배상책임은 수하인이 운송물을 수령한 날로부터 5년
간 존속합니다.