

Guide des services

Fiabilité & simplicité,
tout ce qu'il faut savoir pour bien expédier
à l'international



**Pour faciliter nos échanges, notez ici
votre numéro de client FedEx :**

Bienvenue chez FedEx.

Chez FedEx, nous plaçons nos clients au cœur de toutes nos actions. Nous faisons tout pour répondre à vos exigences, améliorer sans cesse nos services et vous donner entière satisfaction. Les 139 000 collaborateurs dans le monde sont tous animés de la même volonté et du même engagement : faire de chaque contact avec FedEx une expérience exceptionnelle.

Pour vous accompagner pas à pas lors de la préparation de vos expéditions, nous avons conçu le **Guide des services FedEx**. Étape par étape, vous retrouverez toutes les informations pour expédier en toute simplicité. Nous vous invitons également à découvrir et à utiliser les applications gratuites accessibles sur le site **fedex.com/ch**, qui vous permettent en quelques clics de compléter vos documents d'expédition plus facilement et plus sûrement.

Une expédition bien préparée est la clé d'une livraison réussie et si vous avez la moindre question, nous sommes à votre disposition à tout moment.

Comptez sur les équipes FedEx pour vous accompagner et vous garantir la fiabilité, la rapidité et la qualité de service que vous attendez.



Bien expédier avec FedEx

1 . Choisir un service FedEx	4
2 . Compléter un bordereau d'expédition internationale	6
3 . Compléter une facture commerciale	8
4 . Emballer votre expédition	10
5 . Demander le passage d'un coursier	12
6 . Localiser et suivre un envoi	12
7 . Votre facture FedEx	13
8 . Les services spécialisés de FedEx	14
9 . Pour joindre FedEx	14

Choisir un service FedEx



Pour vos **expéditions internationales express ou moins urgentes**, FedEx vous offre une gamme complète de solutions. À l'import comme à l'export, pour vos documents, colis ou fret, bénéficiez d'un choix de services flexibles, d'une couverture mondiale, d'un suivi de vos expéditions 24h/24 et d'une fiabilité hors pair pour répondre à toutes vos exigences.



Identifiez le service que vous souhaitez utiliser :

	Votre expédition	Votre destination	Vos délais de livraison ⁽¹⁾	Votre service FedEx	Les dimensions	Les avantages du service
URGENT	Pour vos expéditions jusqu'à 68 kg par colis	EUROPE	Dès le lendemain avant 9 h 00, 9 h 30 ou 10 h 00 Dès le lendemain avant 12 h 00 ou dans la journée	FedEx Europe First™ FedEx International Priority®	<ul style="list-style-type: none"> Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long) Longueur + circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur) 	<ul style="list-style-type: none"> Preuve de livraison Garantie de remboursement⁽²⁾ Suivi de l'expédition Produits dangereux acceptés Dédouanement inclus⁽³⁾
		USA	Dès le lendemain avant 8 h 00 ou 8 h 30 Dès le lendemain avant 10 h 30 ou 15 h 00	FedEx International Priority®		
		CANADA	Dès le lendemain avant 12 h 00	FedEx International Priority®		
		AMÉRIQUE LATINE	En 1 ou 2 jours vers les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
		ASIE - MOYEN-ORIENT - INDE	En 2 jours vers les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
		AFRIQUE - OCÉANIE	En 2 à 4 jours	FedEx International Priority®		
	Pour vos expéditions de 68 kg à 1000 kg par unité	EUROPE	En 2 ou 3 jours	FedEx International Priority® Freight	<ul style="list-style-type: none"> Au moins un élément doit peser plus de 68 kg ou dépasser les dimensions maximales acceptées pour le service FedEx International Priority® Dimensions maximales par colis : 302 cm de longueur, 203 cm de largeur et 178 cm de hauteur 	
		USA	Du jour au lendemain avant 15 h 00 ou en 2 jours avant 10 h 30 ou 12 h 00	FedEx International Priority® Freight		
		CANADA	En 2 jours	FedEx International Priority® Freight		
		ASIE - AMÉRIQUE LATINE - INDE MOYEN-ORIENT - OCÉANIE - AFRIQUE	En 2 à 4 jours	FedEx International Priority® Freight		
MOINS URGENT	Pour vos expéditions jusqu'à 50 kg par colis	EUROPE	En 2 à 5 jours	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> Maximum 200 cm de longueur, 60 cm de hauteur et 80 cm de largeur ou une longueur et circonférence combinées de 300 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)⁽⁴⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> Preuve de livraison Suivi de l'expédition Dédouanement inclus⁽³⁾
		USA	En 4 jours	FedEx International Economy®		
	Pour vos expéditions jusqu'à 68 kg par colis	CANADA	En 4 jours	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long) Longueur et circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur) 	
		AMÉRIQUE LATINE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy®		
		ASIE - MOYEN-ORIENT - INDE	En 4 jours	FedEx International Economy®		
		AFRIQUE - OCÉANIE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy®		
	Pour vos expéditions de 68 kg à 1000 kg par unité	EUROPE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> Au moins un élément doit peser plus de 68 kg ou dépasser les dimensions maximales acceptées pour le service FedEx International Economy® Dimensions maximales par colis : 302 cm de longueur, 203 cm de largeur et 178 cm de hauteur 	
		USA	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight		
		CANADA	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight		
		ASIE - AMÉRIQUE LATINE - INDE MOYEN-ORIENT - OCÉANIE - AFRIQUE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight		

Expédier avec FedEx – c'est facile !

Découvrez le service FedEx® 10kg et 25kg Box

Un prix compétitif forfaitaire pour toutes vos expéditions jusqu'à 10 kg ou 25 kg.

Les emballages FedEx® 10kg et 25kg Box ne peuvent être utilisés avec le service FedEx International Economy®.



Expédier avec FedEx – c'est facile !

Vous pouvez obtenir vos délais de livraison et vos tarifs :



En ligne

Sur le site fedex.com/ch, cliquez sur "Expédier" puis sur "Calculer Tarifs et Délais de livraison"



Par téléphone

Appelez notre Service Clientèle au **0848 1 33339**

(1) Veuillez vérifier la disponibilité du service et les délais exacts de livraison.

(2) Garantie de remboursement : voir les détails dans nos Conditions de transport.

(3) La valeur maximum déclarée peut varier selon les destinations, veuillez contacter notre Service Clientèle au 0848 1 33339.

(4) Tout colis qui excède ces dimensions et ce poids sera automatiquement considéré et facturé en tant qu'envoi FedEx International Economy® Freight.

2 Compléter un bordereau d'expédition



Document ou colis, un bordereau d'expédition internationale est nécessaire pour chaque adresse de livraison, mais **vosre expédition peut regrouper plusieurs plis ou/et colis**. Ce bordereau résume toutes les données de votre envoi. Bien complété, il garantit une livraison rapide et fiable. Le bordereau d'expédition ne remplace pas la facture commerciale.

Le bordereau d'expédition internationale est disponible sur **fedex.com/ch**, onglet "Expédier" puis "Préparer un Envoi en ligne".



Enregistrement : connectez-vous sur le site **fedex.com/ch**, choisissez un nom d'utilisateur et un mot de passe. Complétez les informations vous concernant, rubrique "Information de contacts". Vous recevrez par e-mail une confirmation avec l'enregistrement de votre nom d'utilisateur.

Bordereau d'expédition internationale : ce qu'il faut savoir

- Coordonnées complètes du destinataire**
Entrez les informations relatives au destinataire de votre expédition. Vous pouvez appeler les coordonnées du destinataire directement de votre carnet d'adresses, de manière à les faire apparaître automatiquement. Vous pouvez mémoriser jusqu'à 2000 coordonnées dans votre carnet d'adresses.
- Informations sur votre expédition**
Sélectionnez le **service FedEx** que vous souhaitez utiliser et le **type d'emballage**. Indiquez le **nombre de colis** de l'envoi en cours. Vous pouvez expédier jusqu'à 25 colis à la fois.

Entrez le **poids** et la **valeur** de chacun des colis séparément.

Si vous expédiez des documents, indiquez "zéro" en valeur déclarée.

Indiquez si vous expédiez des documents ou des marchandises et entrez **une description du contenu**.
- Détails sur la facturation**
À partir du menu déroulant, précisez qui paiera les frais d'envoi ainsi que les droits et taxes.

Si vous choisissez une facturation au destinataire ou à un tiers, n'oubliez pas de saisir leur numéro de compte FedEx.

En option, saisissez les informations relatives à **vosre référence** dans la zone prévue.
- ShipAlert**
Vous pouvez choisir de recevoir par e-mail une notification de départ de l'expédition, de livraison ou d'information en cas d'événement important. Entrez simplement les adresses e-mail des personnes concernées.

Lorsque vous avez saisi toutes les informations relatives à votre envoi, FedEx Ship Manager® at **fedex.com** génère le bordereau de votre expédition. Il vous suffit ensuite de l'imprimer sur du papier ordinaire.

Expédier avec FedEx – c'est facile !

- Avec FedEx Ship Manager® at **fedex.com**, vous gagnez un temps précieux et évitez les risques d'erreur.
- Stockez vos informations d'expédition (coordonnées destinataires, descriptif de marchandises...) et lors de votre prochain envoi, vous pourrez les retrouver et les utiliser facilement.
- Vous pouvez également obtenir une estimation du prix de votre expédition et programmer un enlèvement.

3 Compléter une facture commerciale



Pour tout envoi à l'international, les autorités douanières exigent une **facture commerciale** si les marchandises sont destinées à la vente, ou une **facture pro forma**, si elles ne le sont pas. En complétant votre bordereau d'expédition en ligne, vous obtenez automatiquement une facture commerciale (ou pro forma) pré-remplie.



Facture commerciale : ce qu'il faut savoir



- Une facture commerciale n'est pas nécessaire pour les marchandises au sein de l'Union européenne (UE). Elle est obligatoire pour toutes les expéditions hors Union européenne, à l'exception des documents pesant moins de 10 kg.
- La facture commerciale est un élément clé dans le processus de dédouanement de votre expédition. Il convient de la rédiger en anglais et de joindre 1 original et 2 copies, toutes munies d'une signature originale.

- 1 Nom, adresse et numéro de TVA, de l'expéditeur/exportateur
- 2 Nom et adresse (incluant le code postal et le numéro de téléphone) du destinataire
- 3 Pays de fabrication
 - Indiquez le pays dans lequel la marchandise a été fabriquée et non le pays de départ de l'expédition.
 - Si les produits ont été fabriqués dans plusieurs pays, chaque pays d'origine doit être précisé.
- 4 Rédigez une description complète des produits en anglais. Les descriptions génériques sont insuffisantes, il faut répondre aux questions suivantes :
 - Qu'est-ce que c'est ?
 - En quoi est-ce ?
 - Combien ?
 - Pour quel usage ?

Exemple : "10 boîtes de vis en acier inoxydable pour avion civil" plutôt que "Pièces pour avion".

Indiquez par article : le poids, la quantité, l'unité de mesure, le prix unitaire et le prix total.
- 5 Précisez l'unité monétaire. Plusieurs pays utilisant le symbole dollar (\$), il est important de spécifier les trois lettres de chaque devise, par exemple USD, CAD. Le symbole dollar (\$) seul est insuffisant. Vous pouvez trouver la liste des codes des monnaies (ISO 4217) officiels sur le site www.iso.org, rubrique "Services à la clientèle".


Expédier avec FedEx – c'est facile !

Complétez votre facture commerciale plus rapidement en ligne

- Vous pouvez éviter de compléter manuellement une facture commerciale en utilisant l'application en ligne FedEx Ship Manager® at fedex.com.

Une bibliothèque de tous les documents douaniers en ligne et de nombreux conseils

- Profitez de FedEx® Global Trade Manager (en anglais) accessible sur le site fedex.com/ch. Cliquez sur l'onglet "Outils Douanes" pour savoir si vous avez besoin ou non d'une facture commerciale et si votre expédition requiert d'autres formalités douanières.
- Vous obtiendrez une information détaillée en fonction de la nature des marchandises expédiées, du pays d'origine et de destination.
- Nous mettons à votre disposition des informations sur les réglementations douanières, un convertisseur de devises et vous pourrez même estimer le coût des droits et taxes de vos expéditions.

ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1	ECI		
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6838 1235	CURRENCY CHF 5		
SHIPPER/EXPORTER 1 Jane Yardner +41 (0)44 129 29 12 Graphik Studio Bahnstrasse, 16 8001 Zürich Switzerland Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE 2 Isabelle wood (901) 456-6026 Labels Inc 146 Oak Avenue Interstate Industrial Park Memphis, US TN 38200 United States	IMPORTER Same as Consignee United States Importer Customs Tax ID: 12-3456789		
3 COUNTRY OF MFR.	4 DESCRIPTION OF GOODS Packaging type:(FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Switzerland	Camera-ready Artwork (For printing in USA.)	2.00	1 piece	150.00	150.00
FREIGHT					0.00
INSURANCE					0.00
ADDITIONAL CHARGES					0.00
PURPOSE		TOTAL 2.00			TOTAL CUSTOMS VALUE 150.00
					Terms of Sale: Free Carrier(FCA/FOB)
					TOTAL INVOICE VALUE 150.00
SIGNATURE OF SHIPPER/EXPORTER: I declare that all the information contained in this invoice is true and correct.					
 _____ Jane Yardner Date: 13JUN06					

Emballer votre expédition



FedEx fournit **gratuitement** toute une gamme d'emballages pratiques et solides. Vous pouvez les commander directement sur le site fedex.com/ch (onglet "Expédier") ou en appelant le Service Clientèle au 0848 1 33339. Courte ou longue distance, documents légers ou produits lourds : un emballage soigné assure la protection de votre expédition tout au long de son trajet. **Vous pouvez bien sûr utiliser vos propres emballages.**

FedEx n'applique plus de limite de valeur douanière pour les envois internationaux standard. Cependant, une limite peut s'appliquer pour certaines destinations et/ou certaines marchandises. Veuillez vous mettre en relation avec notre Service Clientèle pour plus d'informations.

FedEx® Envelope

Peut contenir jusqu'à 60 pages A4
Poids maximum 0,5 kg



FedEx® Pak

Idéal pour les documents volumineux et autres objets compacts
Poids maximum 2,5 kg



FedEx® Tube

Idéal pour expédier des dessins, des plans, des cartes, des échantillons de tissus et tout ce qui voyage mieux roulé que plié
Poids maximum 9 kg



FedEx® Box

3 tailles de boîtes solides et faciles à assembler



Expédier avec FedEx – c'est facile !

Découvrez le service FedEx® 10kg et 25kg Box

Un prix compétitif forfaitaire pour toutes vos expéditions jusqu'à 10 kg ou 25 kg.

Les emballages FedEx® 10kg et 25kg Box ne peuvent être utilisés avec le service FedEx International Economy®.



Expédier avec FedEx – c'est facile !

Quelques conseils pour expédier en toute sécurité

Pour éviter tout retard et garantir une livraison de vos expéditions en parfaites conditions, il est important de bien préparer et étiqueter vos plis et colis.



- **Imprimés** : glissez-les dans des chemises plastifiées.
- **Petits objets** : utilisez un emballage rembourré.
- **Objets fragiles** : emballez chaque objet individuellement pour éviter les chocs.
- **Bords saillants** : renforcez les extrémités avec des bulles, du carton ondulé ou de la mousse.
- **Fermez** les colis avec des adhésifs résistants. Ne jamais les attacher avec de la ficelle qui pourrait se prendre dans les machines à trier.
- **Retirez** toutes les anciennes étiquettes et adresses figurant sur des emballages réutilisés.



- **Fret** : les expéditions lourdes ou volumineuses doivent être filmées et/ou sanglées et déposées sur une palette ou un socle pouvant être soulevé avec un chariot élévateur. Nous vous recommandons de caler les objets lourds pour éviter qu'ils ne glissent dans l'emballage et de répartir leur poids. Empilez les cartons côte à côte sur une palette; le dessus de la palette doit être plat pour minimiser le risque de pertes ou de dommages. Renforcez le haut de la palette pour une meilleure protection.



- **Produits dangereux** : FedEx transporte les produits définis comme dangereux par les normes IATA : explosifs, gaz et liquides inflammables, matériaux corrosifs, mais aussi peinture, cosmétiques et alcool (à partir d'un certain volume). Les normes internationales sont très strictes et le transport de matières dangereuses fait l'objet de vérifications très rigoureuses par des spécialistes. **Les emballages FedEx standard ne peuvent être utilisés pour ce type de produit. Appelez nos spécialistes au 0848 1 33339 pour tout renseignement à ce sujet.**

5 Demander le passage d'un coursier



Lorsque votre bordereau est complété et que votre expédition est prête à partir, vous pouvez demander le passage d'un coursier en appelant le 0848 1 33339 ou directement sur notre site fedex.com/ch. Vous pouvez également planifier un enlèvement une semaine ou un mois à l'avance.

Expédier avec FedEx – c'est facile !

Programmer votre enlèvement d'un clic avec FedEx Ship Manager® at fedex.com

- Rendez-vous sur fedex.com/ch, onglet "Expédier" puis cliquez sur "Réserver un Enlèvement" et choisissez un identifiant et un mot de passe. Vous êtes prêt pour organiser vos enlèvements.
- Vous pouvez adresser une confirmation d'enlèvement par e-mail à 4 personnes.
- L'application vous permet d'annuler une demande de passage d'un coursier pré-programmée.

6 Localiser et suivre un envoi

Grâce à FedEx Ship Manager® at fedex.com, dès que vous avez réservé le passage de votre coursier, votre expédition entre automatiquement dans le système FedEx. Vous pouvez à tout moment localiser vos expéditions dans le monde, suivre leur trajet étape par étape jusqu'à destination. Il vous suffit d'indiquer votre numéro de compte FedEx ou le numéro de suivi de votre bordereau d'expédition.



En ligne

À partir de la page d'accueil du site fedex.com/ch : entrez le numéro de suivi à 12 caractères du bordereau de votre expédition et cliquez sur "Valider".

Sur simple envoi par e-mail du numéro de suivi à track@fedex.com, vous recevrez en quelques minutes votre réponse.

Sur la page "historique" de FedEx Ship Manager® at fedex.com, cliquez simplement sur l'envoi que vous souhaitez suivre.



Par téléphone au 0848 1 33339

Pressez la touche "3" du téléphone correspondant au service "localisation des envois" et suivez simplement les instructions. Par l'intermédiaire d'un agent du Service Clientèle accessible en appuyant sur les touches "*0" de votre téléphone.

Expédier avec FedEx – c'est facile !

Suivi proactif de vos envois

FedEx InSight® est un véritable assistant en ligne. Lors de chaque connexion, vous visualisez le statut mis à jour de toutes vos expéditions – import, export et expéditions effectuées par un tiers. Vous pouvez recevoir par e-mail une information proactive pour les événements importants comme un retard en douanes, un problème d'adresse du destinataire ou une preuve de livraison. Même si vous n'êtes pas connecté, l'application met à jour vos données et effectue les envois d'e-mails que vous avez demandés.

Avec FedEx InSight® vous gagnez un temps précieux, l'application est disponible gratuitement, 24h/24 sur fedex.com/ch_francais/insight.



7 Votre facture FedEx

FACTURE DE TRANSPORT		8-373-66814	DATE: 04 MAY 2008	PAGE 1/1
AWB: 6130 9827 4684	SRV: PMS	ENVOYE LE: 27 AVR 2008	1 Pcs/PCE	1.50 kg
EXPEDITEUR RAXXA RANKO SARONNO RAXXAN AVENUE DU VIGNOBL 1209 NEUCHÂTEL	DESTINATAIRE RAXXA RANKO SARONNO RAXXAN AVENUE DU VIGNOBL 1209 NEUCHÂTEL	MONTANT DU CHF 109.90		
1	2	3	4	5
REFERENCES: 18541RE-C/INDEL-08-DAL	LIVRE LE: SIGNATURE:	SURCHARGE CARBURANT PRIORITY SERVICE PRIORITY		6
BATCH: PMS1E		MONTANT TOTAL		109.90

1 **Expéditeur** : rappel du nom et de l'adresse complète de l'expéditeur.

2 **Destinataire** : rappel du nom et de l'adresse complète du destinataire.

3 **Poids*** : le poids de votre expédition peut être vérifié avant chargement dans nos avions. Si le poids constaté par FedEx est différent de celui figurant sur le bordereau d'expédition, votre facture fera état du poids réel relevé par FedEx.

4 **Carburant** : FedEx applique une surcharge carburant variable en fonction des fluctuations du prix du kérosène avion. Cette surcharge est applicable sur tous les tarifs FedEx (standard, personnalisés et avec remises).

5 **Transport** : prix du service FedEx en CHF.

6 **Remise** : calculée selon votre volume d'expédition avec FedEx.

7 **Référence Expéditeur** : mention de la référence interne que vous avez indiquée sur le bordereau d'expédition.

* À partir du 18 janvier 2010, FedEx ajuste la formule de calcul du poids volumétrique, pour plus d'informations sur ce nouveau calcul, les tarifs et les surcharges, rendez-vous sur fedex.com/ch_francais/rates/ratesinfo.html.

8 Les services spécialisés de FedEx



Pour vos livraisons en express porte-à-porte à de multiples destinataires d'un même pays, FedEx propose un service de groupage-dégroupage :

FedEx International Priority DirectDistribution®.

Import-export, pour vos opérations de dédouanement complexes, FedEx propose – moyennant un supplément – différentes prestations de dédouanements spécifiques :

Service de courtage en douanes FedEx.

Pour améliorer la performance de votre chaîne logistique, FedEx propose une expertise en technologie de l'information et en gestion logistique :

FedEx Supply Chain Services.

FedEx propose un service de livraison pour **vos expéditions de matières dangereuses**. Nos délais sont express et vos envois livrés porte-à-porte, dédouanement inclus. Vous pouvez suivre à tout moment leur trajet et obtenir une preuve de livraison.

Pour de plus amples informations sur ces services, rendez-vous sur le site **fedex.com/ch** ou adressez-vous au Service Clientèle au **0848 1 33339**.

9 Pour joindre FedEx



Pour découvrir les services FedEx :

- rendez-vous sur le site **fedex.com/ch**
- appelez le Service Clientèle au **0848 1 33339**

Pour une assistance sur nos applications en ligne, appelez nos équipes "Assistance Technique" au **0800 554 390**

