

Serviceguide

Alt hvad du behøver for at gøre international forsendelse nemmere og mere pålidelig



Notér eventuelt dit FedEx-kundenummer her:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Velkommen til FedEx

Hos FedEx sætter vi altid kunden i centrum for alt, hvad vi foretager os.

Vi arbejder konstant på at forbedre alle aspekter af vores service, så vi ikke blot lever op til, men overgår, dine forventninger.

FedEx har 139.000 medarbejdere over hele verden – som hver især ser det som deres opgave at sikre, at du får en enestående oplevelse når du bruger FedEx til dine forsendelser.

Omhyggelig forberedelse er nøglen til vellykket forsendelse. Din FedEx Serviceguide viser dig nøjagtigt trin for trin, hvad du skal gøre for hver enkelt forsendelsestype.

Til hjælp ved udfyldelse af dokumenter har vi en række onlineapplikationer, som gør din forsendelse betydeligt nemmere, hurtigere og mere pålidelig. Og hvis du har spørgsmål angående forsendelser eller har behov for yderligere oplysninger, kan du til enhver tid ringe til os.

Forsendelse med FedEx vil spare dig værdifuld tid og sikre at din forsendelse leveres sikkert og på det ønskede tidspunkt.



Forsendelse med FedEx

1 . Valg af FedEx-service	4
2 . Udfyldelse af den internationale Air Waybill	6
3 . Udfyldelse af handelsfaktura	8
4 . Emballering af forsendelsen	10
5 . Bestilling af afhentning	12
6 . Tracking af forsendelse	12
7 . Din FedEx-faktura	13
8 . Yderligere, specialiserede FedEx-tjenester	14
9 . Kontakt FedEx	14

Valg af FedEx-service



FedEx tilbyder dig et stort udvalg af internationale forsendelsesløsninger, der omfatter både ekspres- og økonomilevering af pakker og fragt over hele verden. Uanset, om du er eksportør, importør eller begge dele, giver vi dig fleksible muligheder for at vælge mellem tjenester med global dækning, trackingsynlighed og konsekvent pålidelig service, der opfylder alle dine forsendelsesbehov.



Hvilken FedEx-service opfylder bedst dine behov?

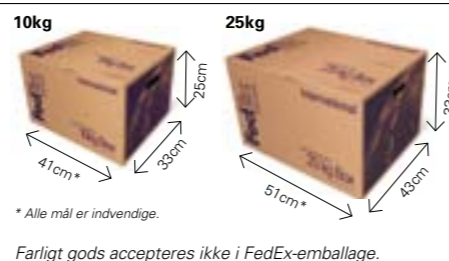
	Din forsendelse	Din destination	Dine transittider ⁽¹⁾	Din FedEx-service	Mål	Service omfatter
HASTENDE	Til alle dine forsendelser på op til 68 kg pr. pakke	EUROPA	Næste dag inden kl. 12.00 eller inden forretningsdags ophør	FedEx International Priority®	<ul style="list-style-type: none"> Maks. 274 cm i længden (altid længste side) Maks. 330 cm ved kombination af længde og omfang (omfang = 2 x højde + 2 x bredde) 	<ul style="list-style-type: none"> Leveringsbevis Money-back Guarantee⁽²⁾ Tracking af forsendelse Farligt gods accepteres Toldklarering inkluderet⁽³⁾
		USA	Næste dag inden kl. 15.00 eller indenfor 2 dage inden kl. 10.30	FedEx International Priority®		
		CANADA	2 dage inden kl. 12.00	FedEx International Priority®		
		LATINAMERIKA	1-2 dage til de vigtigste forretningscentre	FedEx International Priority®		
		ASIEN - INDIEN - MELLEMOSTEN	2 dage til de vigtigste forretningscentre	FedEx International Priority®		
		AFRIKA - OCEANIEN	2-4 dage	FedEx International Priority®		
	Til alle dine forsendelser på mellem 68 kg og 1.000 kg pr. pakke	EUROPA	2-3 dage	FedEx International Priority® Freight	<ul style="list-style-type: none"> Mindst én pakke skal veje over 68 kg eller overstige den maksimale størrelse for FedEx International Priority®-tjenesten Maksimalt mål per pakke: Længde 302 cm, bredde 203 cm og højde 178 cm. 	
		USA	Næste dag inden kl. 15.00 eller indenfor 2 dage inden kl. 12.00	FedEx International Priority® Freight		
		CANADA	2 dage	FedEx International Priority® Freight		
		AFRIKA - ASIEN - INDIEN - LATINAMERIKA MELLEMOSTEN - OCEANIEN	2-4 dage	FedEx International Priority® Freight		
MINDRE HASTENDE	Til alle dine forsendelser på op til 50 kg pr. pakke	EUROPA	2-5 dage	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> Maksimalt 200 cm i længden, 60 cm i højden, 80 cm i bredden eller maksimalt 300 cm ved kombination af længde og omfang (omfang = 2 x højde + 2 x bredde)⁽⁴⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> Leveringsbevis Tracking af forsendelse Toldklarering inkluderet⁽³⁾
		Til alle dine forsendelser på op til 68 kg pr. pakke	USA	4 dage		
	CANADA		4 dage	FedEx International Economy®		
	LATINAMERIKA		4-6 dage	FedEx International Economy®		
	ASIEN - INDIEN - MELLEMOSTEN		4 dage	FedEx International Economy®		
	AFRIKA - OCEANIEN		4-6 dage	FedEx International Economy®		
	Til alle dine forsendelser på mellem 68 kg og 1.000 kg pr. pakke	EUROPA	4-6 dage	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> Mindst én pakke skal veje over 68 kg eller overstige den maksimale størrelse for FedEx International Economy®. Maksimalt mål per pakke: Længde 302 cm, bredde 203 cm og højde 178 cm. 	
		USA	4-6 dage	FedEx International Economy® Freight		
		CANADA	4-6 dage	FedEx International Economy® Freight		
		AFRIKA - ASIEN - INDIEN - LATINAMERIKA MELLEMOSTEN - OCEANIEN	4-6 dage	FedEx International Economy® Freight		

Forsendelse med FedEx – det er nemt

FedEx® 10kg og 25kg Box: En ekspresleveringstjeneste

til alle forsendelser op til 10 kg eller 25 kg til en konkurrencedygtig, fast pris.

FedEx® 10kg og 25kg Box kan ikke bruges til forsendelser med FedEx International Economy®.



Send med FedEx – det er nemt

Oplysninger om forsendelsespriser og transittider kan findes



Online

Gå ind på fedex.com/dk:

Klik på 'Priser og transittider' under 'Send'.



Telefon

Ring til kundeservice på

70 233 332.

(1) Ring til kundeservice for at tjekke servicemuligheder og præcise transittider.

(2) Money-back Guarantee: Se FedEx' forsendelsesbetingelser for yderligere oplysninger.

(3) Maksimalt deklareret værdi kan afhænge af modtagerland, venligst kontakt kundeservice.

(4) Alle pakker, der overskrider disse mål eller størrelser, vil automatisk blive anset for at være FedEx International Economy® Freight og faktureres tilsvarende.

2 Udfyldelse af den internationale Air Waybill



En international Air Waybill skal udfyldes for hver forsendelse for at sikre, at den leveres hurtigt og sikkert. Det er kun nødvendigt med én international Air Waybill for hver destinationsadresse, uanset hvor mange pakker denne forsendelse indeholder. Den internationale Air Waybill erstatter ikke en handelsfaktura.

Online international Air Waybill kan findes ved at klikke på 'Forbered en forsendelse Online' under 'Send'.



Registrering: Vælg et brugernavn og adgangskode. Indtast dine personlige oplysninger i afsnittet "Contact Information" (kontaktoplysninger). Du vil herefter modtage en bekræftelse via e-mail, som indeholder dit registrerede brugernavn.

Obligatoriske oplysninger på den internationale Air Waybill:

1 Indtastning af modtageroplysninger

Første trin i behandlingen af en forsendelse er at indtaste oplysninger om pakkens modtager. Hvis du vælger en modtager fra din adressebog, vil systemet automatisk indsætte modtagerens oplysninger. Der kan lagres op til 2.000 modtagere i adressebogen.

2 Specificering af oplysninger om pakken

Vælg den **service og den emballage**, du ønsker at anvende. Vælg antallet af pakker i den aktuelle forsendelse. Du kan have op til 25 pakker i en enkelt forsendelse.

Indtast **vægt og værdi** for hver enkelt pakke separat.

Hvis du sender dokumenter, skal du sætte forsendelsens deklarerede værdi til nul.

Angiv, om forsendelsen indeholder **dokumenter eller produkter og handelsvarer**. Indtast en **beskrivelse af forsendelsens indhold**.

3 Specificering af faktureringsoplysninger

Fra rullemenuen vælges den part, som skal betale forsendelsesomkostninger, told og afgifter.

Hvis du vælger at fakturere modtageren eller en tredjepart, skal du også indtaste deres kontonummer.

Du kan eventuelt også indtaste **dine referenceoplysninger** i den relevante tekstboks.

4 ShipAlert

Du kan vælge at modtage automatiske e-mails, når en forsendelse er sendt, leveret eller der er sket en kritisk handling, som påvirker leveringen. Indtast e-mail-adresser for de personer, du ønsker skal modtage ShipAlert-beskeder.

Når du har indtastet alle oplysninger angående din forsendelse, genererer FedEx Ship Manager® at fedex.com en international Air Waybill. Du kan skrive den ud på almindeligt papir.

Send online med FedEx – det er nemt

- Du kan spare tid og reducere risikoen for fejl ved at udfylde en international Air Waybill.
- Forsendelsesoplysningerne kan lagres (afsenderoplysninger, adresse, modtager, beskrivelse af varerne), så de kan hentes og genbruges ved fremtidige forsendelser.
- Du kan også få et pristilbud eller bestille afhentning.

Udfyldelse af handelsfaktura



For alle internationale forsendelser kræver toldmyndighederne en faktura. Det vil sige en handelsfaktura, hvis varerne er beregnet på salg og en *pro forma*, hvis de ikke er. Når du udfylder din internationale Air Waybill online, vil en handelsfaktura automatisk blive genereret.

Obligatoriske oplysninger på handelsfakturaen:




- En handelsfaktura er ikke obligatorisk for varer, som sendes inden for EU. Den er obligatorisk for alle forsendelser til lande uden for EU undtagen for dokumenter, som vejer under 10 kg.
- Indtastning af præcise og detaljerede oplysninger på handelsfakturaen er en afgørende faktor for, at der kan garanteres hurtig toldklarering.
- Du bør vedlægge 1 original plus 2 kopier af fakturaen, hver især med en original underskrift.

- 1 Afsenderens/eksportørens navn, adresse og momsnummer.
- 2 Modtagerens navn, adresse (herunder postnummer og telefonnummer).
- 3 Produktionsland
 - Hvis varerne er fremstillet i mere end ét land, skal hvert oprindelsesland anføres ud for hvert tilsvarende produkt.
 - Oprindelseslandet er det land, hvor varerne blev produceret – ikke det land, de blev eksporteret fra.
- 4 Giv en komplet beskrivelse af varen/varerne på engelsk. Generiske beskrivelser er ikke tilstrækkelige. Du skal angive:
 - Hvad det er
 - Hvad det er lavet af
 - Hvor mange/hvor meget
 - Hvordan det vil blive anvendt
 For eksempel: "10 kasser rustfri stålskruer til civilt fly" og ikke "dele til civilt fly".

 Mængder. Vis enkeltværdier samt kolonnetotaler for antal pakker, mængde, måleenhed, vægt, værdi pr. enhed og samlet værdi.
- 5 Angiv valuta. Husk, at flere lande anvender dollartegnet (\$), så det er vigtigt at angive den unikke kode på tre bogstaver for hver valutaenhed, f.eks. USD, CAD. Tegnet "\$" er ikke tilstrækkeligt. Du kan finde den korrekte valutakode på hjemmesiden: www.iso.org og klikke på afsnittet 'Customer Services' (Kundeservice).



ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6638 1235		CURRENCY DKK 5	
SHIPPER/EXPORTER 1 Emma Norta +45 96111433 Studio Grafik Nørregade 476 7830 Vinderup Denmark Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE 2 Jane Yarwood (901) 455-6720 Computer Labels Inc 1465 Oakland Avenue Interstate Industrial Park Memphis, US TN 38200 United States		IMPORTER Same as Consignee United States Importer Customs Tax ID: 12-3456789	
COUNTRY OF MFR. 3	DESCRIPTION OF GOODS 4 Packaging type: (FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Denmark	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.					
 _____ Emma Norta Date: 13JUN06					

Send online med FedEx – det er nemt

Udfyld din handelsfaktura hurtigere online

- Du kan eliminere manuelt papirarbejde ved automatisk at oprette en handelsfaktura, når du sender online ved brug af FedEx Ship Manager® at fedex.com.

Onlinehjælp til al toldokumentation

- Vores onlineværktøj FedEx® Global Trade Manager på fedex.com/dk (klik på 'Told') kan angive, hvorvidt du behøver en handelsfaktura og gøre dig opmærksom på andre toldklaringsformularer, der er påkrævede til din forsendelse.
- Værktøjet giver detaljerede oplysninger afhængigt af den vare, der indgår i forsendelsen, samt oprindelsesland og destination.
- Det indeholder også toldregler, valutaomregnere og kan endog anslå told og afgifter, der skal betales for forsendelsen.

4 Emballering af forsendelsen



FedEx tilbyder stærk og brugervenlig emballage **uden yderligere omkostninger**. Du kan bestille vores emballage på fedex.com/dk eller kontakte kundeservice på 70 233 332. Uanset, hvor meget din forsendelse vejer, og uanset hvor langt den skal sendes, vil en god emballage beskytte den på rejsen.
Du kan naturligvis også benytte din egen emballage.

FedEx har ikke længere nogen grænse for toldværdien af internationale standardforsendelser. For visse destinationer og varettyper kan der dog stadig være begrænsninger. Kontakt venligst kundeservice for yderligere oplysninger.

FedEx® Envelope

Kan indeholde og beskytte op til 60 A4-sider.

Maksimumvægt 0,5 kg



FedEx® Pak

Ideel til større dokumenter og kompakte produkter.

Maksimumvægt 2,5 kg



FedEx® Tube

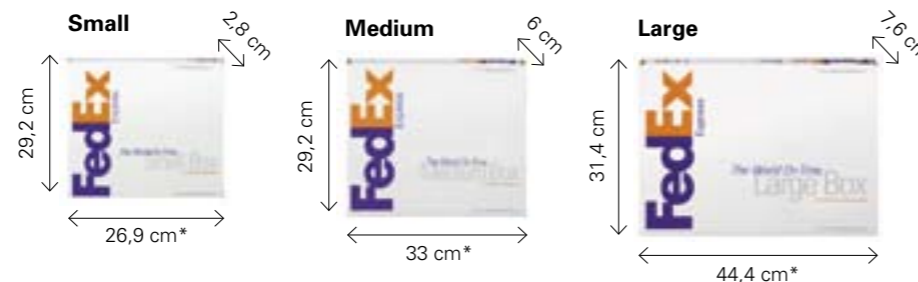
Til varer, der sendes rullet op, f.eks. lustryk, skitser og fotos.

Maksimumvægt 9 kg



FedEx® Box

Robuste papkasser i tre størrelser.



Forsendelse med FedEx – det er nemt

FedEx® 10kg og 25kg Box: En ekspresleveringstjeneste

til alle forsendelser op til 10 kg eller 25 kg til en konkurrencedygtig, fast pris.

FedEx® 10kg og 25kg Box kan ikke bruges til forsendelser med FedEx International Economy®.



* Alle mål er indvendige.

Farligt gods accepteres ikke i FedEx-emballage.



Send med FedEx – det er nemt

8 emballeringstip til problemfri transport

For at sikre, at dine forsendelser ankommer til tiden og i god stand, er det vigtigt at tage sig tid til at emballere og etikettere dem korrekt.



- Beskyt trykt materiale ved at dække det med plastic.
- Anvend forede pakker til små dele.
- Pak skrøbelige varer enkeltvis for at undgå stød.
- Beskyt eventuelle skarpe kanter ved brug af boblefolie, bølgepap eller skum.
- Gør pakkerne tætte ved brug af stærke, selvklæbende ark eller tape. Bind aldrig pakker med snor, som kan blive viklet ind i sorteringsmaskiner.
- Fjern alle tidligere adresseoplysninger og andre gamle etiketter fra emballagen.
- Tunge eller pladskrævende fragtforsendelser skal stables på en palle, træplade eller lignende, som nemt kan løftes med en gaffeltruck. Pak eventuelle tunge objekter omhyggeligt for at undgå, at de flytter sig i emballagen. Fordel vægten jævnt. Stabl kasserne på en palle lige oven på hinanden (hjørne til hjørne). Hold oversiden af pallen flad for at minimere risikoen for at tabe eller beskadige papkasser, og tildæk mindst det øverste lag for at opnå bedre beskyttelse.
- FedEx fragter produkter, som af IATA er defineret som farlige, herunder varer såsom eksplosive stoffer, brændbare gasser og væsker, ætsende materialer, men også varer som f.eks. malerier, kosmetik og alkohol (over visse mængder). De internationale regler er strenge, og forsendelse kræver omhyggelig kontrol af internationale specialister i forsendelse af farligt gods. **Anvend ikke FedEx-standardemballage ved forsendelse af farligt gods**, men kontakt vores specialservice på 70 233 332.



Bestilling af afhentning



Når emballeringen og dokumentationen er gennemført, og forsendelsen er klar, kan du bestille FedEx-afhentning direkte online eller ved at kontakte kundeservice. Du kan også på forhånd arrangere afhentning senere på ugen eller måneden.

Send online med FedEx – det er nemt

Bestil afhentning af din forsendelse med blot et enkelt museklik på fedex.com

- Gå til fedex.com/dk, klik på 'Bestil afhentning' under 'Send'.
- Bekræftelse af afhentningen kan email'es til op til 4 email-adresser.
- Du kan afbestille en allerede bestilt afhentning online.

6 Tracking af forsendelse

Du kan kontrollere status på dine forsendelser over hele verden i realtid, trin for trin, indtil levering har fundet sted. Du skal blot bruge dit kontonummer eller trackingnummeret på din internationale Air Waybill.



Online

På hjemmesiden fedex.com/dk skal du indtaste det 12-cifrede trackingnummer, der står på den internationale Air Waybill. Klik på Track for at følge din forsendelse. Du kan også modtage undtagelses- og leveringsmeddelelser. Send en e-mail med trackingnummeret til track@fedex.com, og du vil få en email retur inden for få minutter. På siden 'History' på FedEx Ship Manager® at fedex.com vælges ganske enkelt den forsendelse, du ønsker at følge.



Ring til 70 233 332

Brug vores brugervenlige tast-selv-tjeneste: Tast 3 for at kontrollere status på din forsendelse. Gennem en kundeservicemedarbejder hos FedEx: Tryk på *0 for at få kontakt til en kundeservicemedarbejder.

Send online med FedEx – det er nemt

Styr dine forsendelser proaktivt

- Med FedEx Ship Manager® at fedex.com bliver din forsendelse automatisk lagt ind i FedEx-systemet, så snart du har bestilt afhentning online.
- Du kan følge status på din forsendelse online.
- Med FedEx InSight®* (en onlineassistent) kan du automatisk overvåge dine forsendelser – selv når du er offline. Hver gang du logger på FedEx InSight®, kan du se den opdaterede status for alle forsendelser – indkommende, udgående og tredjepartsforsendelser. Du kan også modtage en e-mail med vigtige forsendelseshændelser i leveringsprocessen. Det kan være når din forsendelse er nået til toldklarering, hvis adressaten er ubekendt eller når leveringen er vellykket. Der er ikke behov for at huske eller indtaste alle numrene for din internationale Air Waybill.
- FedEx InSight® kan spare værdifuld tid for dig og er tilgængelig døgnet rundt, gratis, på fedex.com/dk/insight.

* Denne service findes kun på engelsk. Kontakt vores sælgere for at få yderligere oplysninger.



7 Din FedEx-faktura

FedEx Express

FedEx Invoicing
Esplanen 26
2770 Kerteminde
DK

Phone: 32 46 44 43
Fax: 32 46 44 38
Email: invoicing@fedex.com

Moms # DK 27 04 31 00

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
6700 ESSJERG
DENMARK

MOMS: DK40514611

Frøgt faktura

Nummer: 5-100-04080
Dato: 27/02/2008
Konto: 1234-5678-9
Forfaldsdato: 29/03/2008

Total Beløb DKK 576,10

Forsendelse	Absender	Modtager	Service	Vægt	Gebør	Beløb
418-00041741 BL-07M	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX INDUSTRIAL/VEJ 54 DANMARK - 8000 VLEB	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX TVEJ AA HAALEBØRGEN NORDELAND	International Standard Priority Service Next Business Day	1.00 kg	1.00 kg	1.000,00
STC 10000	Send: 04 JAN 2008 Ref: 1234567	Afleveret: 02 FEB 2008 11:00 AM Invoiceret: 27 FEB 08			Med afleveret ved 20%	440,88
						DKK 440,88

Number for an invoice for service toll, cannot reset or adjust.
This charge will initially be billed to a different account who has requested this charge be billed to your account.

MOMS sat	Beløb	Rabat	Nettobeløb	MOMS	I ALT
25% MOMS	1.134,29	672,81	460,88 DKK	118,22	576,10
0% MOMS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
FAKTURA I ALT DKK					576,10

Betalingssætning: Standardbetalt
Sælgers kode: 4492 00 00
Betalingsnummer: 5880 0001122842
Referencenr: 0-100-04080

Betalingsdato: 29/03/2008

- Forsendelse**
Pris for tjenesten eksklusive afgift
 - Rabatter**
Rabatterne er i overensstemmelse med din FedEx-aftale. De beregnes på grundlag af den mængde, der sendes med FedEx, og fratrækkes bruttoprisen for forsendelsen.
 - Brændstoffillæg**
FedEx anvender et dynamisk brændstoffillæg, der afhænger af variationerne i prisen på flybrændstof. Dette tillæg gælder ved alle FedEx-forsendelsespriser, både standardpriser, personaliserede priser og priser med rabat.
 - Afsender**
Påmindelse om afsenderens navn og fulde adresse.
 - Modtager**
Påmindelse om modtagerens navn og fulde adresse.
 - Vægt***
Vægten af din forsendelse kan kontrolleres, før den lastes på flyet. Hvis den faktiske vægt afviger fra den deklarerede vægt på den internationale Air Waybill, viser din faktura den faktiske vægt.
 - Anvendt FedEx-service.**
- Ref:**
Gentagelse af den interne reference, som er nævnt på den internationale Air Waybill.

* Gældende fra den 18. januar 2010 vil FedEx tilpasse sin beregning af dimensioneret vægt. For yderligere information om den nye beregningsmetode, priser og tillæg, venligst besøg vores hjemmeside fedex.com/dk/rates/ratesinfo.html.

8

Yderligere, specialiserede FedEx-tjenester



Ekspresservice til dine bulkforsendelser:
FedEx International Priority DirectDistribution®.

Til dine mere komplekse import- og eksportbehov kan FedEx tilbyde en række særlige toldklaringsydelser mod betaling af et ekstragebyr.

FedEx Customs Brokerage Services.

Du kan optimere din forsyningskæde ved hjælp af vores FedEx Supply Chain Management og IT-ekspertise:

FedEx Supply Chain Services.

FedEx tilbyder en **specialordning for farligt gods**, som sikrer følgende fordele: Korte transittider, dør-til-dør-levering, toldklarering, komplet tracking af forsendelse og leveringsbevis.

Yderligere oplysninger om disse tjenester kan fås på **fedex.com/dk** eller ved at kontakte kundeservice på **70 233 332**.

9

Kontaktoplysninger for FedEx



Sådan finder du flere oplysninger om FedEx-tjenester

- Besøg vores hjemmeside på **fedex.com/dk**
- Ring til kundeservice på **70 233 332**

For hjælp til online forsendelsesapplikationer

- Ring til Technology Support på **80 88 36 41**

For hjælp til fortoldningstjenester

- Ring til vores fortoldningsafdeling på **32 46 44 10**

