

# Tjenestehåndbok

Alt du trenger for å gjøre internasjonale leveringer enklere og mer pålitelig



**Oppgi FedEx-kundenummeret ditt her for enklere referanse:**

Velkommen til FedEx.

Hos FedEx er du, som kunde, alltid viktigst.

Vi arbeider hele tiden med å forbedre alle sider ved vår tjeneste, slik at vi ikke bare oppfyller, men overgår forventningene du til enhver tid har.

FedEx har 139 000 ansatte over hele verden, og hver eneste en er motivert av det samme engasjementet for å sikre deg en god opplevelse når du sender med FedEx.

Omhyggelige forberedelser er nøkkelen til en vellykket forsendelse. Tjenestehåndboken fra FedEx inneholder enkle, trinnvise beskrivelser som viser nøyaktig hva du må gjøre ved alle typer forsendelser.

Du kan fylle ut alle dokumenter på Internett, noe som gjør forsendelsene både enklere, raskere og mer pålitelig. Og hvis du har noen spørsmål eller trenger mer informasjon, kan du ringe oss på vår kundeservice.

Når du bruker FedEx til dine forsendelser, sparer du verdifull tid samtidig som du kan være sikker på at dine forsendelser kommer frem trygt og i rett tid.



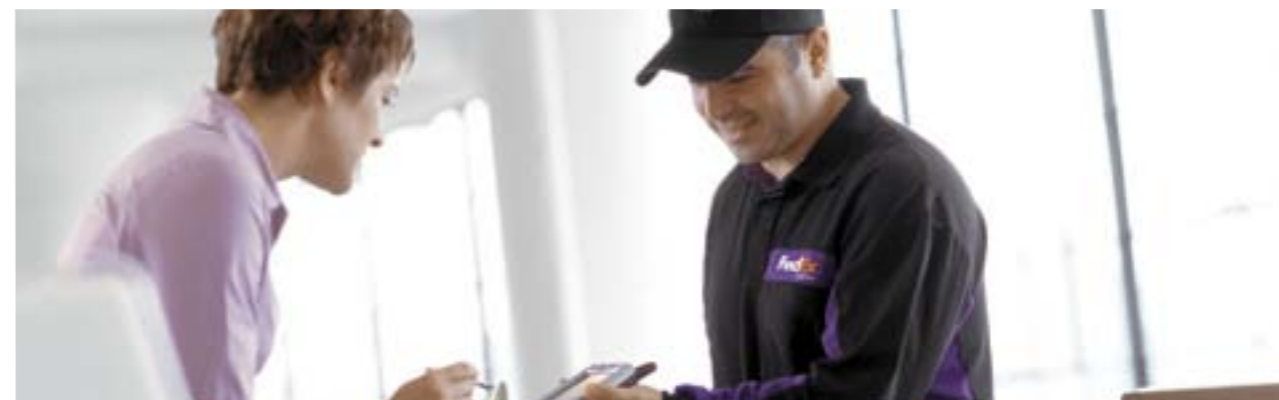
# Sende med FedEx

1 . Velge FedEx-tjeneste	4
2 . Fylle ut det internasjonale luftfraktbrevet	6
3 . Fylle ut handelsfakturaen	8
4 . Pakke forsendelsen	10
5 . Bestille opphenting	12
6 . Spore forsendelsen	12
7 . Din FedEx-faktura	13
8 . Ytterligere, spesialiserte FedEx-tjenester	14
9 . Kontakte FedEx	14

# Velge FedEx-tjeneste



FedEx tilbyr et omfattende utvalg av internasjonale forsendelsesløsninger som inkluderer **både ekspress- og økonomilevering** av pakker og fraktgods over hele verden. Enten du er eksportør, importør eller begge deler tilbyr vi fleksible tjenestevalg, omfattende dekning over hele verden, kontinuerlig innsyn i forsendelser og konsekvent pålitelighet og service som oppfyller alle dine forsendelsesbehov.



Hvilken FedEx-tjeneste passer dine behov best?

	Din forsendelse	Din destinasjon	Dine transittider <sup>(1)</sup>	Din FedEx-tjeneste	Mål	Tjenestefunksjoner
HASTELEVERING	For alle forsendelser opptil 68 kg per pakke	EUROPA	Neste dag innen 09.00, 09.30 eller 10.00 Neste dag før 12.00 eller innen arbeidstidens slutt	FedEx Europe First™ FedEx International Priority®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimal lengde: 274 cm (alltid den lengste siden)</li> <li>Maksimalt 330 cm lengde og omkrets til sammen (omkrets = 2 x høyde + 2 x bredde)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leveringsbevis</li> <li>Money-back Guarantee<sup>(2)</sup></li> <li>Forsendessporing</li> <li>Tollklarering inkludert<sup>(3)</sup></li> </ul>
		USA	Neste dag innen 15.00 eller to dager innen 10.30	FedEx International Priority®		
		CANADA	En til to dager innen 12.00	FedEx International Priority®		
		LATIN-AMERIKA	1-2 dager til nøkkelforretningssentra	FedEx International Priority®		
		ASIA - INDIA - MIDTØSTEN	2 dager til nøkkelforretningssentra	FedEx International Priority®		
		AFRIKA - OSEANIA	2-4 dager	FedEx International Priority®		
	For alle forsendelser mellom 68 kg og 1 000 kg per enhet	EUROPA	2-3 dager	FedEx International Priority® Freight	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minst ett kolli må veie over 68 kg eller overskride maksimumsdimensjonene for FedEx International Priority®-tjenesten</li> <li>Maksimumsmål per pakke: Lengde 302 cm, bredde 203 cm og høyde 178 cm</li> </ul>	
		USA	2 dager innen 12.00	FedEx International Priority® Freight		
		CANADA	2 dager	FedEx International Priority® Freight		
		AFRIKA - ASIA - INDIA - LATIN-AMERIKA MIDTØSTEN - OSEANIA	2-4 dager	FedEx International Priority® Freight		
HASTER MINDRE	For alle forsendelser opptil 50 kg per pakke	EUROPA	2-5 dager	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maksimalt 200 cm lang, 60 cm høy, 80 cm bred eller maksimalt 300 cm kombinert lengde og omfang (omfang = 2 x høyde + 2 x bredde)<sup>(4)</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leveringsbevis</li> <li>Forsendessporing</li> <li>Tollklarering inkludert<sup>(3)</sup></li> </ul>
		For alle forsendelser opptil 68 kg per pakke	USA	4 dager		
	CANADA		4 dager	FedEx International Economy®		
	LATIN-AMERIKA		4-6 dager	FedEx International Economy®		
	ASIA - INDIA - MIDTØSTEN		4 dager	FedEx International Economy®		
	AFRIKA - OSEANIA		4-6 dager	FedEx International Economy®		
	For alle forsendelser mellom 68 kg og 1 000 kg per enhet	EUROPA	4-6 dager	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minst ett kolli må veie over 68 kg eller overskride maksimumsdimensjonen for FedEx International Economy®</li> <li>Maksimumsmål per pakke: Lengde 302 cm, bredde 203 cm og høyde 178 cm</li> </ul>	
		USA	4-6 dager	FedEx International Economy® Freight		
		CANADA	4-6 dager	FedEx International Economy® Freight		
			AFRIKA - ASIA - INDIA - LATIN-AMERIKA MIDTØSTEN - OSEANIA	4-6 dager	FedEx International Economy® Freight	

## Forsendelser med FedEx – det er enkelt

### FedEx® 10kg og 25kg Box: En ekspressleveringstjeneste

for alle forsendelser opptil 10 kg eller 25 kg, til en konkurransedyktig, fast pris.

FedEx® 10kg og 25kg Box kan ikke brukes ved forsendelser med FedEx International Economy®.



## Forsendelser med FedEx – det er enkelt

### Du kan innhente fraktsatser og transittider



#### På nettet

Gå til webområdet [fedex.com/no](https://fedex.com/no): klikk på 'Get Rates and Transit Times' under 'Ship'



#### Telefon

Ring vår kundetjeneste på **63940300**

(1) Ring vår kundetjeneste hvis du vil ha informasjon om tilgjengelighet og nøyaktige transittider.

(2) Money-back guarantee: Du finner mer informasjon i FedEx' befordringsvilkår.

(3) Maksimum deklart verdi kan variere avhengig av destinasjonsland, vennligst ring vår kundeservice.

(4) Alle pakker som overskrider disse dimensjonene eller størrelsen kan automatisk regnes som FedEx International Economy® og blir fakturert deretter.

## 2 Fylle ut det internasjonale luftfraktbrevet



Det er nødvendig med et internasjonalt luftfraktbrev til alle forsendelser for å sikre rask og sikker levering. Du trenger bare ett internasjonalt luftfraktbrev per destinasjonsadresse, uansett hvor mange pakker forsendelsen inneholder. Det internasjonale luftfraktbrevet erstatter ikke en handelsfaktura.

Nettbasert internasjonalt luftfraktbrev: tilgjengelig på [fedex.com/no](http://fedex.com/no): klikk på 'Prepare a Shipment Online' under 'Ship'



**Registrering:** Gå til [fedex.com/no](http://fedex.com/no), klikk på "Ship" og deretter på "Sign up Now". Skriv in dine personlige detaljer i "Contact info" seksjonen. Du vil deretter motta en bekreftelse på e-post med din registrerte bruker ID.

### Informasjon som er nødvendig på det internasjonale luftfraktbrevet:

#### 1 Registrere mottakerinformasjon

Første trinn i behandlingen av en forsendelse er å registrere informasjon om mottakeren av pakken. Hvis du velger en mottaker fra adresseboken, vil mottakeropplysningene automatisk bli fylt ut av systemet. Du kan lagre opptil 2 000 mottakere i adresseboken.

#### 3 Angi faktureringsopplysninger

Velg parten som skal betale fraktkostnader, toll og avgifter fra rullegardinlisten.

*Hvis du velger å fakturere mottakeren eller en tredjepart, må du også oppgi deres kontonummer.*

#### 2 Angi detaljer om pakken

Velg **typen tjeneste og emballasjen** du vil bruke. Angi antall koller i forsendelsen. Du kan behandle opptil 25 koller per forsendelse.

Oppgi **vekt og verdi** på hvert koller separat.

*Hvis du sender dokumenter, setter du verdien på forsendelsen til null.*

Angi om forsendelsen inneholder **dokumenter eller produkter og varer**.

Skriv en **beskrivelse av innholdet**.

#### 4 ShipAlert

kan varsle automatisk per e-post når en forsendelse er sendt, levert eller andre hendelser som vil påvirke leveringen. Oppgi e-postadressene til dem du vil skal motta ShipAlert-meldinger.

### Nettbaserte forsendelser med FedEx – det er enkelt

- Du kan spare tid og redusere faren for feil når du fyller ut det internasjonale luftfraktbrevet. Du får for eksempel automatisk vite det hvis postnummeret du bruker er feil.
- Lagre forsendelsesinformasjon (avsenderopplysninger, adresse, mottaker, varebeskrivelse) og hent den frem igjen for bruk ved senere forsendelser. På den måten slipper du å fylle ut alle feltene hver gang.
- Fra denne siden kan du også få tilgang på dine spesifikke priser og bestille opphenging.

Når du har oppgitt alle opplysningene om forsendelsen, vil FedEx Ship Manager® at [fedex.com](http://fedex.com) generere et internasjonalt luftfraktbrev. Du kan skrive det ut på vanlig papir.



## Fylle ut handelsfakturaen



Tollmyndighetene krever en faktura for *alle* internasjonale forsendelser: en handelsfaktura hvis varene er beregnet for salg; en *pro forma*-faktura hvis de ikke skal selges. Når du fyller ut det internasjonale luftfraktbrevet på nettet vil du samtidig kunne fylle ut handelsfakturaen automatisk.

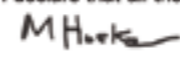
### Nødvendig informasjon på handelsfakturaen:



- Handelsfaktura er ikke nødvendig for varer som sendes innen EU. Det er obligatorisk for alle forsendelser til land utenfor EU, unntatt for dokumenter som veier under 10 kg.
- Nøyaktig og detaljert utfylt handelsfaktura er en hovedfaktor for å sikre rask tollklarering.
- Det bør legges ved én original samt to kopier av fakturaen, alle med original signatur.

- 1 Avsenderens/eksportørens navn, adresse og MVA-nummer.
- 2 Mottakerens navn og adresse (inkludert postnummer og telefonnummer).
- 3 Produksjonsland
  - Hvis varene ble laget i flere land, må hvert opprinnelsesland oppgis ved siden av det tilhørende produktet.
  - Opprinnelseslandet er landet der varene ble produsert – ikke landet de blir eksportert fra.
- 4 Gi en fullstendig beskrivelse av artikkelen/artiklene på engelsk. Generiske beskrivelser er ikke tilstrekkelig. Du må angi:
  - Hva det er
  - Hva det er laget av
  - Hvor mange/hvor mye
  - Hvordan det skal brukes
 Eksempel: "10 esker skruer i rustfritt stål til sivil luftfart" og ikke "deler til sivil luftfart". Mengder. Vis individuelle totaler og kolonnetotaler for antall pakker, mengde, måleenhet, vekt, enhetsverdi og totalverdi.
- 5 Angi valutaen. Husk at det er flere land som bruker dollartegnet (\$), så det er viktig at du angir den unike trebokstavskoden for hver valuta, for eksempel USD, CAD. Det er ikke nok å bare skrive "\$". Du kan finne aktuelle valutakoder ved å gå til webområdet [www.iso.org](http://www.iso.org) og klikke på "Customer Services".



ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6838 1235		CURRENCY NOK <span style="float: right;">5</span>	
SHIPPER/EXPORTER <span style="float: right;">1</span> Maren Hoeker +47 25 55 58 22 Studio Grafikk Parkveien 55  0202 OSLO NORWAY Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE <span style="float: right;">2</span> 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	
<span style="float: right;">3</span> COUNTRY OF MFR.	<span style="float: right;">4</span> DESCRIPTION OF GOODS Packaging type:(FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Norway	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.					
 Maren Hoeker Date: 13JUN06					

### Nettbaserte forsendelser med FedEx – det er enkelt

#### Fyll ut handelsfakturaen raskere på nettet

- Du kan eliminere behovet for manuelt papirarbeid ved å opprette en handelsfaktura automatisk når du bruker den nettbaserte tjenesten FedEx Ship Manager® at [fedex.com](http://fedex.com).

#### Nettbasert hjelp til alt som angår tolldokumentasjon

- Vårt nettbaserte fraktverktøy (klikk på 'Go to FedEx® Global Trade Manager' under 'Customs Tools') kan fortelle deg om du trenger en handelsfaktura eller ikke, og eventuelt hvilke andre tollklareringsskjemaer du trenger.
- Den gir detaljert informasjon om varen som sendes samt opprinnelsesland og destinasjon.
- Den inneholder også tollregler og valutaomregnere, og kan til og med estimere toll og avgifter.

## 4 Pakke forsendelsen



FedEx leverer robust emballasje som er enkel å bruke, uten ekstra kostnad. Du kan bestille emballasje fra [fedex.com/no](http://fedex.com/no) eller ved å ringe vår kundetjeneste på 63940300. Uansett hvor mye forsendelsen veier eller hvor langt den skal reise, så vil solid emballasje beskytte den på reisen. **Du kan også bruke din egen emballasje.**

FedEx har ikke lenger noen grense på tollverdi for vanlige internasjonale forsendelser. Men det kan fremdeles finnes en grense avhengig av destinasjon og varen som sendes. Ring vår kundetjeneste for å få mer informasjon.

### FedEx® Envelope

Kan inneholde og beskytte opptil seksti A4-sider.  
Maksimumsvekt 0,5 kg



### FedEx® Pak

Ideell til større dokumenter og kompakte produkter.  
Maksimumsvekt 2,5 kg



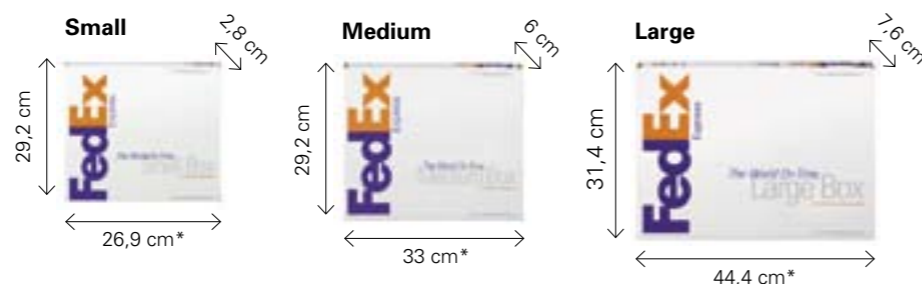
### FedEx® Tube

For elementer som fraktes bedre sammenrullet, for eksempel bygningstegninger, skisser og fotografier.  
Maksimumsvekt 9 kg



### FedEx® Box

Robuste kartonger i tre størrelser.



## Forsendelser med FedEx – det er enkelt

### Åtte innpakningstips for problemfri frakt

For å sikre at forsendelsene dine kommer frem i tide og i god stand er det viktig å ta seg tid til å pakke dem inn og merke dem riktig.



- Beskytt trykt materiale i plastomslag.
- Bruk polstrede pakker til små deler.
- Pakk skjøre artikler enkeltvis for å hindre støt.
- Beskytt eventuelle skarpe kanter med bobleplast, bølgepapp eller skumplast.
- Forsegl pakkene med solid tape. Bruk aldri hyssing rundt pakkene, den kan sette seg fast i sorteringsmaskiner.
- Fjern alle tidligere adresseopplysninger og andre gamle etiketter fra pakken.
- Tunge eller store forsendelser må stables på en pall eller lignende som enkelt kan løftes med gaffeltruck. Vær nøye med pakkingen av eventuelle tunge objekter, slik at de ikke flytter seg rundt inni pakken. Fordel vekten jevnt. Stable esker på paller rett, hjørne mot hjørne. Sørg for at overflaten er plan for å minimere faren for tapte eller skadede esker. Dekk til i hvert fall det øverste laget for å gi bedre beskyttelse.



## Forsendelser med FedEx – det er enkelt

### FedEx® 10kg og 25kg Box: En ekspressleveringstjeneste

for alle forsendelser opptil 10 kg eller 25 kg, til en konkurransedyktig, fast pris.

FedEx® 10kg og 25kg Box kan ikke brukes ved forsendelser med FedEx International Economy®.





8

## Ytterligere, spesialiserte FedEx-tjenester



Ekspressleveringstjeneste for store forsendelser:  
**FedEx International Priority DirectDistribution®.**

Forbedre din leveransekjede med FedEx' administrasjon av leveransejeder og IT-ekspertise:

**FedEx Supply Chain Services.**

Hvis du vil ha mer informasjon om disse tjenestene, kan du gå til **fedex.com/no** eller ringe vår kundetjeneste på **63940300**.

9

## Kontakte FedEx



**Slik finner du mer informasjon om FedEx-tjenester:**

- Gå til vårt webområde **fedex.com/no**
- Ring vår kundetjeneste på **63940300**

**Slik får du hjelp til fraktprogrammene på Internett:**

Ring teknisk støtte kostnadsfritt på **80018274**

**Slik får du hjelp til tollbehandlingstjenester:**

Ring kundestøtte på **63940300**

