

# Servicehandbok

Allt du behöver för att göra internationella transporter lättare att genomföra och mer pålitliga



**För referens, ange ditt  
FedEx-kundnummer här:**

Välkommen till FedEx

Hos oss på FedEx står du som kund alltid i centrum för vår verksamhet.

Vi arbetar kontinuerligt på att förbättra vår service, för att vi inte bara skall kunna uppfylla utan också överträffa dina förväntningar.

FedEx sysselsätter 139 000 personer över hela världen. Deras gemensamma mål är att se till att dina erfarenheter av att skicka försändelser med FedEx blir de bästa möjliga.

Noggranna förberedelser är nyckeln till lyckade transporter. I FedEx servicehandbok får du veta precis vad du behöver göra vid varje typ av försändelse, i enkla steg för steg-anvisningar.

Vi har en rad olika onlineverktyg för att fylla i dokumentation, vilka underlättar dina leveranser avsevärt och gör dem snabbare och mer pålitliga. Om du har frågor eller vill ha mer information, ring oss.

Om du skickar dina försändelser med FedEx spar du dyrbar tid, och dina leveranser kommer fram säkert och i rätt tid.



# Skicka försändelser med FedEx

1 . Välj FedEx-tjänst	4
2 . Fylla i din internationella flygfraktsedel	6
3 . Fylla i Commercial Invoice	8
4 . Packa försändelsen	10
5 . Beställa upphämtning	12
6 . Spåra försändelsen	12
7 . Din FedEx-faktura	13
8 . FedEx specialtjänster	14
9 . Kontakta FedEx	14

# Välj FedEx-tjänst



FedEx heltäckande utbud av internationella transportlösningar omfattar **både express- och ekonomileverans** av paket och frakt över hela världen. Oavsett om du är exportör, importör eller både och, har vi flexibla tjänster att välja mellan, heltäckande global täckning, kontinuerlig försändelsesynlighet och konsekvent tillförlitlighet och service för alla dina fraktbehov.



## Vilken FedEx-tjänst uppfyller dina behov bäst?

Din försändelse	Din destination	Dina transittider <sup>(1)</sup>	Din FedEx-tjänst	Dimensioner	Tjänstens omfattning			
<b>För alla försändelser upp till 68 kg per paket</b>	EUROPA	Nästa dag före 9.00, 9.30 eller 10.00	FedEx Europe First™	<ul style="list-style-type: none"> <li>Max. 274 cm långt (alltid den längsta sidan).</li> <li>Max. 330 cm i kombinerad längd och omkrets (omkretsen = 2 x höjden + 2 x bredden)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leveranskvitto</li> <li>Pengarna tillbaka-garanti<sup>(2)</sup></li> <li>Försändelsespårning</li> <li>Farligt gods tas emot</li> <li>Tullklarering ingår<sup>(3)</sup></li> </ul>			
		Nästa dag före 12.00 eller innan arbetsdagens slut	FedEx International Priority®					
	USA	Nästa dag före 15.00 eller inom 2 dagar före 10.30	FedEx International First®					
	KANADA	Inom 1-2 dagar före 12.00	FedEx International Priority®					
	LATINAMERIKA	Inom 2 dagar till viktiga affärscentra	FedEx International Priority®					
	ASIEN - INDIEN - MELLANÖSTERN	Inom 2 dagar till viktiga affärscentra	FedEx International Priority®					
AFRIKA - OCEANIEN	Inom 2-4 dagar	FedEx International Priority®						
<b>För alla försändelser mellan 68 och 1 000 kg per kolli</b>	EUROPA	Inom 2-3 dagar	FedEx International Priority® Freight	<ul style="list-style-type: none"> <li>Åtminstone ett objekt måste väga över 68 kg eller överskrida den maximala storleken för FedEx-tjänsten International Priority®</li> <li>Måttgränser per paket: Längd 302 cm, bredd 203 cm och höjd 178 cm</li> </ul>				
	USA	Nästa dag före 15.00 eller inom 2 dagar före 12.00	FedEx International Priority® Freight					
	KANADA	2 dagar	FedEx International Priority® Freight					
	AFRIKA - ASIEN - INDIEN - LATINAMERIKA MELLANÖSTERN - OCEANIEN	Inom 2-4 dagar	FedEx International Priority® Freight					
<b>För alla försändelser upp till 50 kg per paket</b>	EUROPA	2-5 dagar	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximalt 200 cm längd, 60 cm höjd, 80 cm bredd, eller maximalt 300 cm längd och omkrets kombinerat (omkrets = 2 x höjd + 2 x bredd)<sup>(4)</sup></li> <li>Maximalt 274 cm längd (alltid längsta sidan)</li> <li>Maximalt 330 cm längd och omkrets kombinerat (omkrets = 2 x höjd + 2 x bredd)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leveranskvitto</li> <li>Försändelsespårning</li> <li>Tullklarering ingår<sup>(3)</sup></li> </ul>			
	USA	4 dagar	FedEx International Economy®					
		KANADA	4 dagar			FedEx International Economy®		
			LATINAMERIKA			4-6 dagar	FedEx International Economy®	
						ASIEN - INDIEN - MELLANÖSTERN	4 dagar	FedEx International Economy®
							4-6 dagar	FedEx International Economy®
	AFRIKA - OCEANIEN	4-6 dagar	FedEx International Economy®					
		EUROPA	4-6 dagar			FedEx International Economy® Freight		
			USA			4-6 dagar	FedEx International Economy® Freight	
						KANADA	4-6 dagar	FedEx International Economy® Freight
AFRIKA - ASIEN - INDIEN - LATINAMERIKA MELLANÖSTERN - OCEANIEN				4-6 dagar	FedEx International Economy® Freight			
	4-6 dagar			FedEx International Economy® Freight				

### Det är enkelt att skicka försändelser med FedEx

#### FedEx® 10kg- och 25kg Box: En expressleveranstjänst

för försändelser upp till 10 kg eller 25 kg, till ett konkurrenskraftigt, fast pris.

FedEx® 10kg och 25kg Box kan inte användas för tjänsten FedEx International Economy®.



\* Måttangivelserna är invändiga

Farligt gods tas inte emot i FedEx-emballage.

### Det är enkelt att skicka försändelser med FedEx

#### Du kan se priser och transittider



#### Online

Gå till vår webbplats [fedex.com/se](https://fedex.com/se): klicka på Ta reda på pris och transittid i menyn Skicka



#### Telefon

Ring vår kundtjänst på **0200 252 252**

(1) Ring vår kundtjänst för information om tjänster och exakta transittider.

(2) Pengarna-tillbaka-garanti: se FedEx transportvillkor för ytterligare information.

(3) Maximalt deklarerat värde kan variera beroende på mottagarland, vänligen ring kundtjänst.

(4) Paket som överskrider dessa mått eller storlekar kan automatiskt antas vara FedEx International Economy® Freight och faktureras på motsvarande sätt.

## 2 Fylla i din internationella flygfraktsedel



En internationell flygfraktsedel krävs för alla försändelser för att de ska kunna levereras snabbt och säkert. Det behövs bara en internationell flygfraktsedel för varje destinationsadress, oavsett hur många kollin försändelsen innehåller. Den internationella flygfraktsedeln ersätter inte Commercial Invoice.

Internationell flygfraktsedel finns online på [fedex.com/se](http://fedex.com/se), under Skicka.



**Registrering:** Gå till [fedex.com](http://fedex.com) och välj användar-ID och lösenord. Ange dina personliga detaljer i "Kontakt Information"-sektionen. Du får då ett e-postmeddelande med ditt registrerade användar-ID.

### Information som ska finnas med på den internationella flygfraktsedeln:

#### 1 Ange information om mottagaren

Första steget när du ska skicka en försändelse är att lämna information om mottagaren av din försändelse. Om du väljer en mottagare från adressboken kommer mottagarens uppgifter att fyllas i automatiskt av systemet. Du kan spara upp till 2 000 avsändaradresser i din adressbok.

#### 3 Ange faktureringsuppgifter

Välj den part som ska betala transportkostnader, tullavgifter och skatter i rullgardinsmenyn.

*Om du väljer att fakturera mottagaren eller en tredje part måste du även ange dennes kontonummer.*

#### 2 Ange uppgifter om paketet

Välj vilken **typ av tjänst och emballage** som du vill använda. Välj antal paket i den aktuella försändelsen. En försändelse kan innehålla upp till 25 paket.

Alternativt anger du information om **din referens** i motsvarande fält.

Ange **vikten och värdet** för varje paket separat.

**4 ShipAlert** kan automatiskt skicka e-postaviseringar när en försändelse har skickats, levererats eller då viktiga transporthändelser inträffat som kan påverka leveransen. Ange e-postadresserna till dem som du vill ska motta ShipAlert-aviseringsmeddelanden.

*Om du skickar dokument ska du ange att det deklarerade värdet för försändelsen är noll.*

Ange om din försändelse innehåller **dokument eller produkter och varor**.

Ange en **beskrivning av innehållet** i försändelsen.

När du har angett alla uppgifter om din försändelse genererar FedEx Ship Manager® at [fedex.com](http://fedex.com) en internationell flygfraktsedel. Den kan skrivas ut på papper.

### Det är enkelt att skicka försändelser online med FedEx

- Genom att fylla i den internationella flygfraktsedeln online kan du spara tid och minska risken för fel.
- Du kan spara leveransinformation (om avsändare, adress, mottagare, beskrivning av varan) och återanvända den för kommande försändelser.
- Från denna sida kan du också få anpassade priser och boka upphämtning.

## Fylla i Commercial Invoice



Tullmyndigheterna kräver en faktura för *alla* internationella försändelser. Om varorna ska säljas krävs en Commercial Invoice, om de inte ska säljas krävs en *proformafaktura*. Om du fyller i en flygfraktsedel online genereras en Commercial Invoice automatiskt.

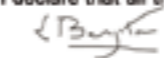
### Obligatorisk information på Commercial Invoice:



- Ingen Commercial Invoice krävs för varor som skickas inom Europeiska unionen (EU). Den är dock obligatorisk till länder utanför EU, med undantag för dokument som väger mindre än 10 kg.
- Korrekt och fullständig information på Commercial Invoice är mycket viktigt för snabb tullklarering.
- Du ska bifoga ett original samt fem kopior. Varje exemplar ska ha en originalunderskrift.

- 1 Avsändarens namn, adress och momsnummer.
- 2 Mottagarens namn och adress (inklusive postnummer och telefonnummer).
- 3 Tillverkningsland
  - Om varorna är tillverkade i flera länder ska varje ursprungsland anges bredvid respektive produkt.
  - Ursprungslandet är det land där varorna är tillverkade och inte det land de har exporterats från.
- 4 Ange en utförlig beskrivning av alla föremål på engelska. Det räcker inte med en allmän beskrivning. Du måste ange
  - Vad det är
  - Vad det är tillverkat av
  - Hur många/hur mycket det är
  - Hur det ska användas.
 Exempel: "10 boxes of stainless steel screws for civil aircraft" och inte "civil aircraft parts."  
 Kvantiteter. Visa de enskilda siffrorna och totalen för antalet paket, kvantiteten, måttenheten, vikten, enhetens värde och totalvärdet.
- 5 Ange valutan. Kom ihåg att flera länder använder dollartecknet (\$). Det är därför viktigt att du anger den unika bokstavskoden med tre bokstäver för varje valuta, t.ex. USD, CAD. Tecknet "\$" räcker inte. De korrekta valutakoderna finns på webbsidan [www.iso.org](http://www.iso.org). Klicka på Customer services.



ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6838 1235		CURRENCY SEK <span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">5</span>	
SHIPPER/EXPORTER <span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">1</span> Lars Bergström Tel: +46 (0)8 942 210 10 Studio Graphics Luntmakargatan 57,  57264 Stockholm Sweden Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE <span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">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="border: 1px solid green; padding: 2px;">3</span> COUNTRY OF MFR.	<span style="border: 1px solid green; padding: 2px;">4</span> DESCRIPTION OF GOODS Packaging type: (FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Sweden	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.   Lars Bergström Date: 13JUN06					

### Det är enkelt att skicka försändelser online med FedEx

#### Fyll i din Commercial Invoice snabbare online

- Med FedEx Ship Manager® at fedex.com kan du skapa en Commercial Invoice automatiskt och slipper fylla i papper för hand.

#### Onlinehjälp med allt som gäller tulldokumentation

- Med vårt transportverktyg FedEx® Global Trade Manager på fedex.com/se (klicka på Tullverktyg) får du veta om det behövs en Commercial Invoice och andra tullklaringsdokument för försändelsen eller ej.
- Där får du även utförlig information som baserar sig på den vara du skickar samt från vilket ursprungsland och till vilket destinationsland.
- Där finns också tullföreskrifter och valutakonverterare och du kan även räkna ut transportavgifter, tull och skatter.

## Packa försändelsen



FedEx tillhandahåller hållbara och lättanvända emballage utan extra kostnad. Du kan beställa dem på [fedex.com/se](http://fedex.com/se) eller genom att ringa vår kundtjänst på 0200 252 252. Oavsett hur mycket din försändelse väger och hur långt den ska skickas skyddar ett bra emballage den under hela resan. **Du kan även använda eget emballage.**

FedEx tillämpar inte längre någon gräns på tullvärdet för vanliga internationella försändelser. En gräns kan dock fortfarande vara tillämplig beroende på destinationen och vilken typ av vara som skickas. Ring kundtjänst om du vill ha mer information.

### FedEx® Envelope

Får innehålla och skyddar upp till sextio A4-sidor.  
Maxvikt: 0,5 kg



### FedEx® Pak

Perfekt för större dokument och kompakta föremål.  
Maxvikt: 2,5 kg



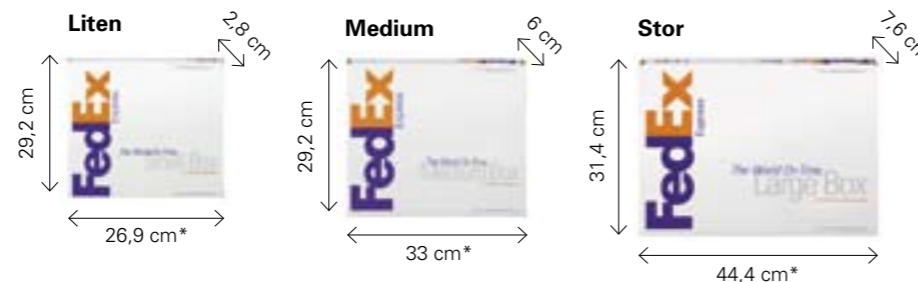
### FedEx® Tube

För föremål som är lättast att transportera ihoprullade, t.ex. planritningar, skisser och fotografier.  
Maxvikt: 9 kg



### FedEx® Box

Hållbara kartonger i tre storlekar.

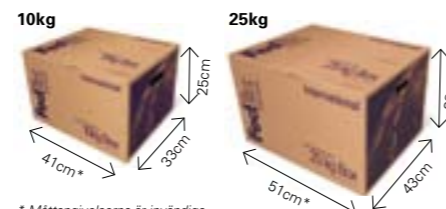


### Det är enkelt att skicka försändelser med FedEx

#### FedEx® 10kg- och 25kg Box: En expressleveranstjänst

för försändelser upp till 10 kg eller 25 kg, till ett konkurrenskraftigt, fast pris.

FedEx® 10kg och 25kg Box kan inte användas för tjänsten FedEx International Economy®.



\* Måttangivelserna är invändiga

Farligt gods tas inte emot i FedEx-emballage.



### Det är enkelt att skicka försändelser med FedEx

#### Åtta packningstips för en problemfri transport

För att dina försändelser ska komma fram i tid och i gott skick är det viktigt att du tar dig tid att packa och etikettera dem ordentligt.



- Lägg allt tryckt material i plastfickor som skydd.
- Använd vadderade förpackningar till smådelar.
- Packa ömtåliga föremål var för sig så att de inte skadas vid stötar.
- Skydda vassa kanter med bubbelplast, wellpapp eller skumplast.
- Försegla paketet med kraftig självhäftande tejp. Knyt aldrig om paketet med snöre eftersom det kan trassla in sig i sorteringsmaskiner.
- Ta bort alla gamla adresslappar och etiketter från emballaget.
- Tung och skrymmande försändelser ska staplas på en lastpall eller liknande som enkelt kan lyftas och hissas upp med en gaffeltruck. Packa in alla tunga föremål ordentligt så att de inte åker runt inuti paketet, fördela vikten jämt. Stapla alla lådor stadigt på en pall från hörn till hörn. Den högsta ytan på en pall ska vara plan så att kartongerna inte åker av eller skadas. Täck över åtminstone det översta lagret för bättre skydd.
- FedEx transporterar produkter som betecknas som farliga av IATA. Detta omfattar t.ex. sprängämnen, lättantändliga gaser och vätskor samt frätande ämnen, men även föremål som t.ex. tavlor, kosmetika och alkohol (över vissa volymer). De internationella bestämmelserna är hårda och för sådana transporter krävs att specialister inom internationella transporter av farligt gods ska kontrollera godset. Du kan inte skicka farligt gods med FedEx standardemballage. För mer information, ring våra specialister på 0200 252 252.





## FedEx specialtjänster



Expressleveranstjänst för bulkförsändelser:  
**FedEx International Priority DirectDistribution®.**

Förbättra effektiviteten i din leveranskedja med FedEx  
 Supply Chain Management och IT-expertis:  
**FedEx Supply Chain Services.**

FedEx erbjuder en särskild tjänst för farligt gods med  
 följande fördelar: snabba transittider, dörr-till-dörr-leverans,  
 tullklarering, heltäckande spårning av försändelser och  
 leveransbevis.

Om du vill ha mer information om dessa tjänster kan  
 du gå till **fedex.com/se** eller ringa vår kundtjänst på  
**0200 252 252.**

## Kontakta FedEx



### Om du vill veta mer om FedEx tjänster

- Besök vår webbplats **fedex.com/se**
- Ring vår kundtjänst på **0200 252 252**

### Om du vill ha hjälp med våra transportverktyg på webben

Ring vår tekniska support på **020 796 272**

