

Encuentre todo lo que  
necesita saber para enviar  
con FedEx en esta guía y en  
nuestros recursos en línea.

**FedEx**<sup>®</sup>  
Express

# SERVICIOS SOLUCIONES



# ¡Bienvenido a FedEx!

Estamos encantados de que usted elija a FedEx. Esta Guía de Servicios FedEx le brinda información y recursos que lo ayudarán a administrar sus envíos FedEx con eficiencia. También puede visitar el nuevo **Centro de Bienvenida** en [fedex.com](https://fedex.com) para tener toda la información que necesite para empezar a enviar con FedEx, incluyendo esta versión descargable de la **Guía de Servicios FedEx**.

## CONTENIDO

---

<b>SU FEDEX</b>	3
<b>SERVICIOS</b>	5
<b>ENVÍO</b>	6
■ Obtenga tarifas y tiempos de tránsito	6
■ Empaque	7
■ Embalaje	8
■ Envío en línea con FedEx Express	10
■ Documentación requerida para envíos internacionales	11
■ Programe una recolección	14
<b>RASTREO</b>	15
<b>PAGO</b>	16
<b>RECURSOS</b>	17
■ Información de contacto	17
■ Encuentre una sucursal FedEx	17
■ Tarifas y tiempos de tránsito	17
■ Términos y condiciones	17



## SU FEDEX

# Comience rápido

---

## Nuevo Centro de Bienvenida FedEx

Diríjase al nuevo Centro de Bienvenida en [fedex.com/cr/newcustomer/](https://fedex.com/cr/newcustomer/) para conocer más acerca de cómo administrar sus envíos eficientemente y saber más de los servicios y las herramientas que FedEx le ofrece.

---

## Regístrese en [fedex.com](https://fedex.com)

Genere una identificación de usuario y una contraseña en [fedex.com](https://fedex.com) para tener acceso inmediato a una amplia gama de servicios en línea. Ahorre tiempo y haga envíos de una manera rápida y sencilla usando una libreta de direcciones para crear etiquetas automáticamente, vea todo el historial de sus envíos y haga seguimiento de sus paquetes en cualquier momento. [Haga clic para iniciar su cuenta FedEx en línea.](#)



## SU FEDEX

# Encuentre lo que necesita en fedex.com

<p><b>Página de inicio de FedEx</b> Regístrese en fedex.com</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr">fedex.com/cr</a></p>
<p><b>Póngase en marcha</b> Diríjese al nuevo Centro de Bienvenida</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/newcustomer/">fedex.com/cr/newcustomer/</a></p>
<p><b>Nuestro servicios</b> Envíe paquetes y flete alrededor del mundo</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/infocenter/">fedex.com/cr/infocenter/</a></p>
<p><b>Obtenga tarifas y tiempo de tránsito</b> Descarga las tarifas de FedEx y la herramienta para comparar tarifas y tiempo de tránsito</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/rates/rateinfo.html">fedex.com/cr/rates/rateinfo.html</a> Haga clic aquí para usar la herramienta para tarifas y tiempos de tránsito</p>
<p><b>Empaque</b> Acceda a los servicios de empaque, suministros y guías de envío</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/tools/packaging.html">fedex.com/cr/tools/packaging.html</a></p>
<p><b>Envío</b> Conozca la herramienta de envío en línea, etiquetas, entrega y recolección de paquetes</p>	<p>Haga clic aquí para aprender más acerca de las herramientas de envío de FedEx</p>
<p><b>Rastreo</b> De seguimiento al recorrido de sus envíos</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/tracking">fedex.com/cr/tracking</a></p>
<p><b>Pago</b> Facturación</p>	<p><a href="https://fedex.com/cr/account/fbo/">fedex.com/cr/account/fbo/</a></p>



# SERVICIOS

## También cuenta con varias opciones de envío alrededor del mundo



PESO	NUESTROS SERVICIOS <sup>1,2</sup>	ELIJE LOS SERVICIOS DE ACUERDO CON TUS NECESIDADES DE ENVÍO*
Envíos hasta 68kg	<b>FedEx International First®</b>	Entrega de envíos dentro de un tiempo definido, procesamiento aduanal, puerta a puerta, a más tardar a las 10:00 a.m., normalmente dentro de un período de 3 o 4 días hábiles dentro de los Estados Unidos, Canadá y países de América Latina.  Haga clic aquí para conocer <a href="#">la cobertura del servicio</a> . Haga clic aquí para conocer <a href="#">las características del servicio FedEx International First®</a> .
	<b>FedEx International Priority®</b>	La mejor opción para envíos urgentes. Entrega de envíos dentro de un tiempo definido, procesamiento aduanal, puerta a puerta, a más de 200 países, normalmente en un período de 1, 2 o 3 días hábiles, y al siguiente día hábil, en miles de destinos dentro de los Estados Unidos.  Haga clic aquí para conocer <a href="#">las características del servicio FedEx International Priority®</a> .
	<b>FedEx International Economy®</b>	Opción con mejor costo-beneficio para los envíos menos urgentes. En este servicio económico de días definidos normalmente se hace la entrega entre 2 y 4 días hábiles en los centros de negocios más importantes.  Haga clic aquí para conocer <a href="#">las características del servicio FedEx International Economy®</a> .
Envíos más de 68kg	<b>FedEx International Economy® Freight</b>	Entrega de envíos en un día definido, procesamiento aduanal, puerta a puerta para cargas de más de 68 kg con destino a los mercados mayores de Asia, Estados Unidos, Canadá y México. Los tiempos de tránsito varían por lo general entre 2 y 4 días hábiles. Es necesario efectuar una Reserva anticipada.  Haga clic aquí para conocer <a href="#">las características del servicio FedEx International Economy® Freight</a> .
<b>TARIFAS / TÉRMINOS Y CONDICIONES</b>		Por favor haga clic aquí para ver las Tarifas y los Términos y Condiciones.

\*Llame a nuestro equipo de Servicio al Cliente para pedir conocer hora de recolección y un compromiso de entrega exacta.

<sup>1</sup> Servicios internacionales: Visite la página [fedex.com/cr/services/](https://fedex.com/cr/services/) para conocer información detallada.

<sup>2</sup> Haga clic aquí para [consultar las tarifas de envío y tiempos de tránsito](#).



## ENVÍO

# Obtenga tarifas y tiempo de tránsito

Calcula sus tarifas y tiempo de tránsito estimado en [fedex.com](https://fedex.com)

Usted puede ver y descargar las tarifas de FedEx en [fedex.com/cr/rates/rateinfo.html](https://fedex.com/cr/rates/rateinfo.html). Para encontrar las tarifas y tiempos de tránsito para sus envíos en particular, puede usar la herramienta para **obtener tarifas y tiempos de tránsito**.

**Haga clic aquí y siga tres sencillos pasos para obtener una cotización específica:**

1. Ingrese su información de envío, incluyendo origen, destino y fecha programada de envío
2. Ingrese la información del paquete y seleccione opciones de envío adicionales, si fuera aplicable
3. Obtenga su cotización de tarifa



# ENVÍO

## Empaque

### Empaquete sus envíos con el servicio de embalaje de FedEx

---

Ofrecemos empaque resistente y fácil de usar sin costo adicional.

Para más información, visite nuestra página de embalaje: [fedex.com/cr/tools/packaging.html](https://fedex.com/cr/tools/packaging.html)






#### Hay tres maneras de obtener suministros gratuitos para sus envíos por FedEx Express:

1. Recoja los suministros en la [sucursal de envío de FedEx más cercana](#).
2. Pída los suministros a su courier de FedEx
3. Contacte a Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact](https://fedex.com/cr/contact)



# ENVÍO

## Embalajes FedEx

TU NECESIDAD DE ENVÍO	NUESTRA SOLUCIÓN	DETALLES
Embalaje para documentos tamaño estándar	<b>FedEx® Envelope</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Con capacidad para hasta aproximadamente 60 páginas</li> <li>■ El peso total (incluido el empaque) no debe exceder de 500 g</li> <li>■ Use FedEx Pak para los documentos más pesados</li> </ul>
Embalaje para documentos más pesados	<b>FedEx® Pak</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diseñado para envíos suaves, ligeros y voluminosos</li> <li>■ El peso total de Pak no debe ser mayor a 2.5 kg</li> </ul>
Cajas diferentes tamaños	<b>FedEx® Box<sup>1</sup></b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cajas de cartón resistentes en tres tamaños</li> <li>■ El peso total no debe ser mayor a 9.07 kg</li> </ul>
Embalaje para la carteles, rollos de fábrica, planos, etc	<b>FedEx® Tube<sup>2</sup></b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empaques triangulares autosellables para planos, carteles, rollos de fábricas, gráficos, copias heliográficas, etc.</li> <li>■ El peso total no debe ser mayor a 9.07 kg</li> </ul>
Un fuerte y duradero caja para la entrega rápida	<b>FedEx® 10kg and 25kg Box</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Con un tamaño lo suficientemente grande para la mayoría de los objetos voluminosos de 10 y 25 kg</li> <li>■ Estas cajas ofrecen una tarifa fija baja. El peso del envío no puede ser superior a los 10 kg para la caja de 10 kg, ni superior a los 25 kg para la caja de 25 kg.</li> </ul>

<sup>1</sup> A partir del 21 de enero de 2013, el peso mínimo facturable para las cajas pequeña, mediana y grande de FedEx será de 1 kg por paquete. El peso real del paquete se aplicará solo si es mayor al peso mínimo facturable.

<sup>2</sup> A partir del 21 de enero de 2013, el peso mínimo facturable para los tubos de FedEx será de 4 kg por paquete. El peso real del paquete se aplicará solo si es mayor al peso mínimo facturable.





# ENVÍO

## Embalaje

### Empaqueta sus envíos con su propio embalaje

**Usted puede decidir usar su propio embalaje mientras cumpla con los siguientes lineamientos.**

- Peso por paquete de hasta 68 kg/150 lb<sup>†</sup>
- Longitud por paquete de hasta 274 cm<sup>†</sup>
- Longitud + contorno de hasta 330 cm<sup>†</sup>  
(Contorno = dos veces la medida de altura + dos veces la medida de ancho)
- Valor máximo declarado por envío de hasta \$50,000 USD\*

<sup>†</sup> Puede variar de acuerdo con el lugar de destino

\* Se aplican condiciones

Para recomendaciones y herramientas para un embalaje adecuado, así como el sellado y las prácticas de etiquetado, [visite la sección "Cómo empaquetar"](#).

#### **Peso dimensional (peso volumétrico)**

Para envíos ligeros de peso, pero voluminosos, se facturará dependiendo del peso dimensional (peso volumétrico) o el peso real, la cantidad que resulte mayor. El peso dimensional (peso volumétrico) (en kg) de un envío se calcula como sigue:

**Largo x Ancho x Alto (en cm o pulgadas)  
(divididos entre 5,000 si la medida es en "cm" o entre 305 si es en "pulgadas")**

El precio de acuerdo con el peso dimensional se aplica por paquete a todos los envíos en el embalaje propio del cliente y en envíos de FedEx Pak superiores a 940 pulgadas cúbicas o 15,403 centímetros cúbicos. Las restricciones en cuanto a tamaño y peso pueden variar, dependiendo del país y del lugar de destino.

# ENVÍO

## Envíos en línea con FedEx Express®

### Envía con FedEx Ship Manager™ en fedex.com

Toda su documentación de envío puede llenarse en línea, incluyendo la guía de embarque aéreo internacional (International Air Waybill) y factura comercial usando la herramienta de envío automatizado que ofrece FedEx Express: FedEx Ship Manager™ en fedex.com te ayudan a hacer sus envíos más fácil y rápidamente. Con esta herramienta, usted puede:

- Crear un International Air Waybill y una factura comercial desde su escritorio
- Almacenar direcciones frecuentes y mercancías en una libreta de direcciones y base de datos de mercancías para envíos futuros
- Obtener cotizaciones y tarifas estimadas, con sus respectivos impuestos
- Programar una recolección por courier
- Programar un aviso de llegada a las partes involucradas una vez que el envío esté en camino y se entregue satisfactoriamente, o si hay alguna actualización excepcional por medio de la notificación de envío de FedEx
- Dar seguimiento (rastrear) a sus envíos
- Crear informes de envío estándar o personalizados

Inicie su cuenta FedEx aquí.

### Haga sus envíos con FedEx Ship Manager™ Lite

FedEx Lite es la herramienta perfecta para quien hace envíos por primera vez o con poca frecuencia, quienes por lo general buscan dirección y sencillez. Lo guiaremos a través del proceso de envío en 4 pasos sencillos sin que necesite registrarse. También le ofrecemos la oportunidad de obtener tarifas y tiempos de tránsito, programar una recolección y recibir avisos automatizados sobre el estado de sus envíos.

¡Haga clic aquí para empezar sus envíos con FedEx Lite desde hoy!

- Cuenta de FedEx
- No hay necesidad de registro
- Cargas de hasta 68 kg (envíos a Brasil hasta 30 kg)

Horario de servicio de la línea gratuita de soporte técnico: Las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene alguna pregunta sobre los productos automatizados y aplicaciones de FedEx, visite al Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact/](https://fedex.com/cr/contact/)

Haga clic aquí para descargar [la guía de uso de FedEx Ship Manager en fedex.com](#)

# ENVÍO

## Documentación requerida para envíos internacionales

### Preparación de Guías Aéreas de FedEx

Se requiere una guía aérea internacional para cada envío para asegurar que se entregue de manera segura y rápida. La guía aérea internacional es requerida para cada dirección de destino, independientemente de la cantidad de paquetes que contenga.

Usted puede preparar la guía aérea internacional de FedEx con nuestras herramientas en línea o manualmente. Acuda a su centro de envío o a Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact](https://fedex.com/cr/contact) para ordenar un número de guía aérea internacional de FedEx. Para completar la guía aérea internacional de FedEx, por favor escriba o imprima claramente, presionando firmemente con un bolígrafo y en idioma inglés.

Para ver las instrucciones sobre cómo llenar manualmente su guía aérea, visite la página: [fedex.com/cr/tools/airwaybill.html](https://fedex.com/cr/tools/airwaybill.html)

Por favor haga clic aquí para ver los [Términos y Condiciones](#).

The image shows a screenshot of the FedEx Ship Manager web application. The page is titled "Create a Shipment" and is divided into several sections: "1. From" (origin address), "2. To" (destination address), "3. Package & Shipment Details" (weight, value, service type), "4. Billing Details" (bill-to information), and "5. Complete your Shipment" (checkboxes for creating profiles and mobile labels). The form includes various input fields, dropdown menus, and checkboxes.

Prepare un Air Waybill en línea.

The image shows a physical FedEx International Air Waybill form. It is a multi-page document with various sections for shipping information, including origin and destination addresses, package details, and billing information. The form is printed on a light-colored paper with a grid-like structure for data entry.

Prepare un Air Waybill manualmente.

# ENVÍO

## Documentación requerida para envíos internacionales

### Preparación de la factura comercial

**La factura comercial** es un requisito de las autoridades de aduanas para permitir la importación de ciertos envíos que no son documentos. Los requisitos varían de un país a otro y dependen del tipo de mercancía, su valor y cantidad. Para llenar la factura comercial, simplemente siga los ejemplos a continuación. Usted puede [descargar un formulario en blanco aquí](#), o llenarlo en línea al crear su etiqueta de envío.

A continuación incluimos una muestra común de las facturas usadas para mercancías, la cual describe el artículo del cual se trata, de qué está hecho y para qué, en una guía aérea y factura comercial. Es importante escribir una descripción clara y congruente del artículo en la guía aérea y factura comercial.

Para ver las instrucciones sobre cómo llenar una factura comercial, visite la página: [fedex.com/cr/tools/invoice.html](http://fedex.com/cr/tools/invoice.html)

#### Air Waybill (guía aérea)

Commodity Description <b>REQUIRED</b>	Harmonized Code
ALUMINUM steel plate for use in semiconductor manufacturing machine	

#### Factura Comercial

TYPE OF PACKAGING	FULL DESCRIPTION HS COE OF GOODS	HS CODE
	What is it? What is it made of? What is it used for? What is it a component of? e.g.) Ladies' 100% Silk Knitted Blouse	
	ALUMINUM steel plate for use in semiconductor manufacturing machine	





## ENVÍO

# Documentación requerida para envíos internacionales

## Preparación de documentación para la declaración en aduanas

Al hacer envíos a algunos destinos, como los Estados Unidos y China, le pueden pedir que llene documentación adicional, la cual se exige por ley en el país de destino. Llenar la documentación de manera precisa ayuda a las autoridades aduaneras a procesar su envío de manera más eficiente. El **FedEx® Global Trade Manager** en fedex.com le da acceso a información de la mercancía detallada y específica para cada país, detalles de los reglamentos de las aduanas locales y un convertidor de divisas. Incluso le dará un cálculo de los impuestos y cargos por envío que deberá pagar. Esta herramienta le indicará si requiere una factura comercial o no.

Haga clic aquí para ingresar al FedEx Global Trade Manager y disfrutar de estos beneficios:

- Encuentre los documentos adecuados requeridos para envíos internacionales con FedEx Express
- Llene la documentación requerida
- Reciba recomendaciones con respecto a sus envíos
- Calcule los impuestos y cargos correspondientes previos al envío
- Investigue los perfiles de los países
- Busque la base de datos de monitoreo internacional de comercio prohibido
- Prepare, almacene y vuelva a utilizar los documentos de aduanas en línea por medio del Centro de Preparación de Documentos

Descargue aquí el documento sobre aspectos generales del FedEx® Global Trade Manager.



# ENVÍO

## Programa una recolección

Cuando termine su proceso de embalaje y documentación y su envío esté listo para salir, puede programar la recolección directamente en línea o llamando a Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact/](https://fedex.com/cr/contact/). También puede acordar la recolección para más tarde en la semana o en el mes.

### ■ Programe una recolección en línea

Es rápido, cómodo y puede conservar los registros de todo el proceso de recolección del envío en línea. Con la herramienta “Programar una recolección”, usted puede hacer de manera rápida y cómoda los arreglos para que se recolecten sus envíos por FedEx®. Además, puede tener acceso a la herramienta “Mis recolecciones” para ver los registros de su historial de recolecciones, editar o cancelar su recolección. Esto es velocidad al alcance de sus dedos.

### ■ Programe una recolección de envíos con Fedex Ship Manager™ en [fedex.com](https://fedex.com)

### ■ Programe una recolección por teléfono

Llame a Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact/](https://fedex.com/cr/contact/) para programar una recolección por teléfono.



## RASTREO

# Usted tiene varias opciones para dar seguimiento a sus envíos

## Encuentre rápidamente información sobre sus envíos

---

### ■ Rastree en [fedex.com](https://fedex.com)

Obtenga información 24 horas al día, los 7 días de la semana, acerca de sus envíos.

Visite [fedex.com/cr/tracking](https://fedex.com/cr/tracking) para dar seguimiento hasta a 30 envíos por FedEx Express a la vez.

### ■ Rastree utilizando FedEx Desktop

Monitoree el estado de sus envíos y reciba avisos proactivos directo hasta su escritorio.

Visite [fedex.com/cr/desktop/](https://fedex.com/cr/desktop/) para saber los detalles.

### ■ Rastree por FedEx Mobile

Acceda a los detalles de seguimiento actualizados directamente desde sus dispositivos móviles.

Para más información visite [fedex.com/cr/mobile/](https://fedex.com/cr/mobile/)

### ■ Rastree utilizando FedEx Ship Manager™ en [fedex.com](https://fedex.com)

Con FedEx Ship Manager™ en [fedex.com](https://fedex.com), una vez que ha programado una recolección en línea, su envío entra automáticamente en el sistema de FedEx Express. Usted puede revisar el estado de sus envíos desde cualquier parte del mundo en tiempo real, etapa por etapa, durante el proceso de entrega.

### ■ Rastreo por teléfono

Llame a Servicio al Cliente: [fedex.com/cr/contact](https://fedex.com/cr/contact) para dar seguimiento a un paquete por teléfono.

## PAGO

# Administre su cuenta con los recursos de facturación y pago

## Facturación en línea de FedEx

Directamente desde el servicio de facturación FedEx Billing Online, el cual es gratuito, rápido y fácil de usar, usted puede administrar sus facturas de FedEx Express, dar seguimiento al estado de sus facturas y crear instrucciones de pago por Internet.

Inscríbese ya en [fedex.com/cr/account/fbo/](https://fedex.com/cr/account/fbo/) y conozca más beneficios:

- Vea las facturas y detalles de envío
- Cree remesas dinámicas para pagos que no sean en línea
- Descargue facturas como documento PDF, XML, XLS o CSV
- Administración flexible de la cuenta





# RECURSOS

## Contáctenos

### Encuentre las respuestas

La información y los recursos para ayudarle con todas sus necesidades de envíos y negocios con FedEx. Envíenos cualquier pregunta por correo electrónico, teléfono o correo tradicional:

Llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente	<a href="https://fedex.com/cr/contact/">fedex.com/cr/contact/</a>
Escriba a FedEx	<a href="https://fedex.com/cr/contact/writefedex.html">fedex.com/cr/contact/writefedex.html</a>
Encuentre una sucursal de FedEx	<a href="https://fedex.com/locate/index.html/cr/locate/">fedex.com/locate/index.html/cr/locate/</a>
Para conocer las tarifas y tiempos de tránsito de FedEx	<a href="https://fedex.com/cr/rates/rateinfo.html">fedex.com/cr/rates/rateinfo.html</a>
Para consultar los términos y condiciones de FedEx	<a href="https://fedex.com/cr/services/terms.html">fedex.com/cr/services/terms.html</a>