

# Guide des services

**Fiabilité & simplicité,**  
tout ce qu'il faut savoir pour bien exporter  
et importer à l'international



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

 **Un seul et même numéro de compte pour toutes vos exportations et importations**

Bienvenue chez FedEx.

Chez FedEx, nous plaçons nos clients au cœur de toutes nos actions. Nous faisons tout pour améliorer sans cesse nos services, pour répondre à vos exigences et vous apporter entière satisfaction. Les 290 000 collaborateurs FedEx dans le monde sont tous animés par le même engagement, la même volonté : faire de chaque contact avec FedEx, une expérience exceptionnelle.

Une expédition bien préparée est la clé d'un envoi réussi, c'est pourquoi nous avons conçu le **Guide des services FedEx**. Étape par étape, vous retrouverez toutes les informations pour expédier en toute simplicité. Nous vous invitons à découvrir et à utiliser les applications gratuites accessibles sur le site **fedex.com/fr**, elles vous permettent en quelques clics de compléter vos documents d'expédition rapidement et en toute fiabilité. Si vous avez la moindre question, nous sommes à votre disposition à tout moment.

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



# Exportez et importez avec FedEx

1 . Choisissez votre service FedEx pour vos <b>exportations</b>	4
2 . Choisissez votre service FedEx pour vos <b>importations</b>	6
3 . Complétez votre bordereau d'expédition internationale	8
4 . Complétez votre facture commerciale	10
5 . Emballez votre expédition	12
6 . Demandez le passage d'un coursier	14
7 . Suivez vos envois à l'export et à l'import	14
8 . Votre facture FedEx	15
Les services spécialisés de FedEx	16
Pour joindre FedEx	16

# 1 Choisissez le service FedEx le plus adapté pour vos exportations



Pour vos **expéditions internationales express ou moins urgentes**, FedEx vous offre une gamme complète de solutions pour que vos envois arrivent à chaque fois dans les délais annoncés. 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.



## EXPORTATIONS



Choisissez le service correspondant à vos besoins :

**Pour vos exportations et importations, avec les technologies FedEx : tout est plus simple !**

**Vous pouvez obtenir vos délais de livraison et vos tarifs :**



**En ligne**

Sur le site [fedex.com/fr](https://fedex.com/fr), cliquez sur "Expédier" puis sur "Calculer Tarifs et Délais de livraison"



**Par téléphone**

Appelez notre Service Clientèle au : **0820 123 800** (0,12 € TTC la minute)

URGENT

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

<b>Pour vos expéditions jusqu'à 68 kg par colis</b>	EUROPE	En 2 à 5 jours	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long)</li> <li>Longueur et circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de livraison</li> <li>Suivi de l'expédition</li> <li>Dédouanement inclus<sup>(4)</sup></li> </ul>
	ÉTATS-UNIS	En 4 jours	FedEx International Economy®		
	CANADA	En 4 jours	FedEx International Economy®		
	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®		
<b>Pour vos expéditions de 68 kg à 1000 kg par unité</b>	EUROPE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins un élément doit peser plus de 68 kg ou dépasser les dimensions maximales acceptées pour le service FedEx International Economy®</li> <li>Dimensions maximales par colis : 302 cm de longueur, 203 cm de largeur et 178 cm de hauteur</li> </ul>	
	ÉTATS-UNIS	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		

(1) Contactez notre Service Clientèle au 0820 123 800 (0,12 € TTC/min.) ou consultez notre site [fedex.com/fr](https://fedex.com/fr) pour connaître la disponibilité du service et les délais exacts de livraison.

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

(3) Notre Service Clientèle pourra vous confirmer les spécifications applicables pour votre destination.

(4) La valeur maximum déclarée peut varier selon les destinations, veuillez contacter notre Service Clientèle.

## 2 Choisissez le service FedEx le plus adapté pour vos importations



Pour vos documents ou votre fret, vous pouvez compter sur notre réseau international hors pair Express et Economy, quels que soient les pays d'origine ou de destination, pour que vos importations arrivent dans les délais annoncés. Et nos solutions d'envoi vous permettent de suivre vos expéditions en temps réel 24 heures/24 et 7 jours/7.

### IMPORTATIONS



Choisissez le service correspondant à vos besoins :



Pour vos exportations et importations, avec les technologies FedEx : tout est plus simple !

Vous pouvez obtenir vos délais de livraison et vos tarifs :



En ligne

Sur le site [fedex.com/fr](https://fedex.com/fr), cliquez sur "Expédier" puis sur "Calculer Tarifs et Délais de livraison"



Par téléphone

Appelez notre Service Clientèle au : **0820 123 800** (0,12 € TTC la minute)

URGENT

Votre expédition	Votre origine	Vos délais de livraison <sup>(1)</sup>	Votre service FedEx	Les dimensions	Les avantages du service
Pour vos expéditions jusqu'à 68 kg par colis	EUROPE	Dès le lendemain matin avant 9 h 00, 9 h 30 ou 10 h 00 Le lendemain avant 12 h 00 ou dans la journée	FedEx Europe First™ FedEx International Priority®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long)</li> <li>Longueur + circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de livraison</li> <li>Garantie de remboursement<sup>(2)</sup></li> <li>Suivi de l'expédition</li> <li>Produits dangereux acceptés<sup>(3)</sup></li> <li>Dédouanement inclus<sup>(4)</sup></li> </ul>
	ÉTATS-UNIS	En 2 jours avant 9 h 00, 9 h 30 ou 10 h 00 En 2 jours	FedEx International First® FedEx International Priority®		
	CANADA	En 2 jours avant 9 h 00, 9 h 30 ou 10 h 00 En 2 jours	FedEx International First® FedEx International Priority®		
	AMÉRIQUE LATINE	En 2 jours depuis les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
	ASIE - MOYEN-ORIENT - INDE AFRIQUE - OCÉANIE	En 1 à 2 jours depuis les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
	Pour vos expéditions de 68 kg à 1000 kg par unité	EUROPE	En 1 à 3 jours		
ÉTATS-UNIS - CANADA		En 2 à 3 jours	FedEx International Priority® Freight		
AMÉRIQUE LATINE		En 2 à 4 jours	FedEx International Priority® Freight		
ASIE		En 2 à 4 jours	FedEx International Priority® Freight		
MOYEN-ORIENT - INDE AFRIQUE - OCÉANIE		En 2 à 6 jours	FedEx International Priority® Freight		

MOINS URGENT

Pour vos expéditions jusqu'à 68 kg par colis	EUROPE	En 2 à 5 jours	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> <li>Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long)</li> <li>Longueur et circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de livraison</li> <li>Suivi de l'expédition</li> <li>Dédouanement inclus<sup>(4)</sup></li> </ul>
	ÉTATS-UNIS - CANADA	En 4 à 5 jours	FedEx International Economy®		
	AMÉRIQUE LATINE	En 5 à 6 jours	FedEx International Economy®		
	ASIE	En 3 à 4 jours	FedEx International Economy®		
	MOYEN-ORIENT - INDE AFRIQUE - OCÉANIE	En 4 jours	FedEx International Economy®		
Pour vos expéditions de 68 kg à 1000 kg par unité	EUROPE	En 3 à 5 jours	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au moins un élément doit peser plus de 68 kg ou dépasser les dimensions maximales acceptées pour le service FedEx International Economy®</li> <li>Dimensions maximales par colis : 302 cm de longueur, 203 cm de largeur et 178 cm de hauteur</li> </ul>	
	ÉTATS-UNIS - CANADA	En 4 à 5 jours	FedEx International Economy® Freight		
	AMÉRIQUE LATINE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight		
	ASIE	En 4 à 6 jours	FedEx International Economy® Freight		
	MOYEN-ORIENT - INDE	En 4 à 5 jours	FedEx International Economy® Freight		

(1) Contactez notre Service Clientèle au 0820 123 800 (0,12 € TTC/min.) ou consultez notre site [fedex.com/fr](https://fedex.com/fr) pour connaître la disponibilité du service et les délais exacts de livraison.

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

(3) Notre Service Clientèle pourra vous confirmer les spécifications applicables pour votre destination.

(4) La valeur maximum déclarée peut varier selon les destinations, veuillez contacter notre Service Clientèle.

# 3 Complétez votre bordereau d'expédition internationale pour vos exportations et importations



Document ou colis, un bordereau d'expédition internationale est nécessaire pour chaque adresse de livraison, toutefois, **vos expédition peut regrouper plusieurs plis et/ou 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/fr](http://fedex.com/fr), onglet "Expédier" puis "Préparer un Envoi en ligne".

**Enregistrement :** 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 identifiant utilisateur.

## Pour vos exportations et importations, avec les technologies FedEx : tout est plus simple !

- Gagnez un temps précieux et évitez les risques d'erreur avec nos solutions d'envois automatisés.
- Sauvegardez 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.



## Informations requises sur votre bordereau d'expédition internationale :

- 1 Coordonnées complètes de l'expéditeur/du destinataire**  
Entrez les informations relatives au destinataire de votre expédition. Vous pouvez extraire ou sélectionner les coordonnées du destinataire directement de votre carnet d'adresses, elles apparaîtront automatiquement. Vous pouvez mémoriser jusqu'à 2 000 coordonnées dans votre carnet d'adresses.
- 2 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**.
- 3 Détails sur la facturation**  
À partir du menu déroulant, sélectionnez qui paiera les frais d'envoi ainsi que les droits et taxes.  
 Si vous choisissez de facturer le destinataire ou un tiers, n'oubliez pas de saisir leur numéro de compte FedEx. Attention il est important de noter que certains pays ne permettent pas de facturer le destinataire ou un tiers, merci de faire les vérifications nécessaires auprès du Service Clientèle si vous choisissez cette option.  
 Pour les envois à l'importation, si vous payez les droits et taxes, sélectionnez "Destinataire" mais ne saisissez pas à nouveau votre numéro de compte.  
En option, saisissez les informations relatives à **Votre référence** dans la zone prévue.
- 4 Notification par e-mail**  
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 votre adresse e-mail et celle des personnes à qui vous souhaitez également transmettre ces messages depuis ShipAlert.

### EXPORTATION

#### Imprimer votre bordereau d'expédition

Lorsque vous avez saisi toutes les informations relatives à votre envoi, FedEx Ship Manager® sur [fedex.com](http://fedex.com) génère le bordereau d'expédition internationale. Il vous suffit ensuite de l'imprimer sur du papier A4.



### IMPORTATION

#### Enregistrer vos documents d'expédition

Pour enregistrer votre bordereau d'expédition sous un format électronique, faites votre sélection dans la liste, cliquez sur le bouton imprimer et sélectionnez une imprimante pour imprimer un document électronique (Adobe PDF Writer ou Microsoft Office Document Image Printer). Enregistrez alors votre bordereau d'expédition au format PDF ou TIFF.

#### Envoyer les documents d'expédition à l'expéditeur

Envoyez votre bordereau à l'expéditeur pour qu'il puisse l'imprimer et le joindre aux documents d'expédition de l'envoi.

## 4 Complétez votre 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.



### Informations requises sur votre facture commerciale :



- Une facture commerciale n'est pas nécessaire pour les marchandises en libre circulation expédiées au sein de l'Union Européenne (UE). Elle est obligatoire pour toutes les expéditions hors Union Européenne, excepté pour les documents pesant moins de 10 kg.
- Une information précise et détaillée sur la facture commerciale est un facteur essentiel pour garantir le passage des douanes sans difficulté.
- Il convient de compléter la facture commerciale en anglais, de joindre 1 original et 2 copies, toutes devant avoir une signature originale.
-  **Pour vos importations : enregistrer et envoyer la facture commerciale**  
Pour enregistrer la facture commerciale/pro forma sous un format électronique, faites votre sélection dans la liste, cliquez sur le bouton imprimer et sélectionnez une imprimante pour imprimer un document électronique (Adobe PDF Writer ou Microsoft Office Document Image Printer). Envoyez la facture commerciale/pro forma à l'expéditeur pour qu'il puisse l'imprimer et la joindre aux documents d'expédition de l'envoi.

- 1 Nom, adresse et numéro de TVA, de l'expéditeur/exportateur.
- 2 Nom, adresse (incluant code postal et 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 ?
  - Quelle est sa composition ?
  - 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, le prix unitaire, le prix total.
- 5 Précisez l'unité monétaire. Plusieurs pays utilisent le symbole dollar (\$), il est donc important de spécifier les 3 lettres de chaque devise, par exemple USD, CAD. Le symbole dollar \$ seul est insuffisant. Vous pouvez trouver les codes monétaires appropriés sur le site [www.iso.org](http://www.iso.org), section "Français" puis "Service à la Clientèle".

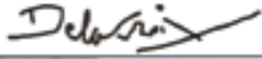
### Pour vos exportations et importations, avec les technologies FedEx : tout est plus simple !

#### Complétez votre facture commerciale plus rapidement en ligne

- Vous évitez de compléter manuellement une facture commerciale en utilisant l'application en ligne FedEx Ship Manager® sur [fedex.com](http://fedex.com).

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

- Profitez de FedEx® Global Trade Manager accessible sur le site [fedex.com/fr](http://fedex.com/fr). 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.

<b>ULTIMATE DESTINATION</b> United States		<b>NO. OF PKGS.</b> 1		<b>ECI</b>	
<b>DATE OF EXPORTATION</b> 06JAN2012		<b>SHIPPING LABEL NO.</b> 7919 6838 1235		<b>CURRENCY</b> Euro <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">5</span>	
<b>SHIPPER/EXPORTER</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Marie De la Croix 0033 622345678 Studio Graphics 15, rue Gordon Browne  75002 Paris France Shipper's Ref: 01074		<b>CONSIGNEE</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">2</span> John Tarnaud 0011 405 4720 Computer Labels Inc 1405 Oakland Avenue  Interstate Industrial Park Memphis, US TN 38205 United States		<b>IMPORTER</b> Same as Consignee  United States Importer Customs Tax ID: 12-3456789	
<b>COUNTRY OF MFR.</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">3</span>	<b>DESCRIPTION OF GOODS</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">4</span> Packaging type:(FedEx Pak)	<b>WEIGHT (KGS)</b>	<b>QTY</b>	<b>UNIT VALUE</b>	<b>COMMODITY VALUE</b>
France	Camera-ready Artwork (For printing in USA.)	2.00	1 piece	150.00	150.00
<b>FREIGHT</b>					0.00
<b>INSURANCE</b>					0.00
<b>ADDITIONAL CHARGES</b>					0.00
<b>PURPOSE</b>		<b>TOTAL</b> 2.00			<b>TOTAL CUSTOMS VALUE</b> 150.00
<b>Terms of Sale:</b> Free Carrier(FCA/FOB)					<b>TOTAL INVOICE VALUE</b> 150.00
<b>SIGNATURE OF SHIPPER/EXPORTER:</b>  I declare that all the information contained in this invoice is true and correct.  Marie De la Croix Date: 06JAN2012					

Facture commerciale

## Emballez votre expédition



FedEx fournit **gratuitement** toute une gamme d'emballages pratiques et solides. Vous pouvez les commander directement sur le site [fedex.com/fr](http://fedex.com/fr) ou en appelant le Service Clientèle au 0820 123 800\*. Courte ou longue distance, documents légers ou produits lourds : un emballage approprié assure la protection de votre expédition tout au long de son trajet. **Vous pouvez bien sûr utiliser vos propres emballages, si vous le souhaitez.**

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 marchandises. Contactez-nous au 0820 123 800\*.

### 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



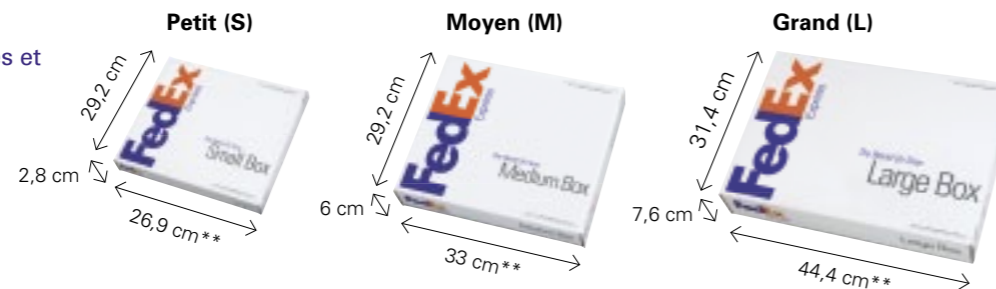
### FedEx® Tube

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.



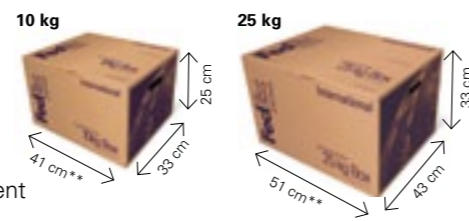
\* 0,12 € TTC la minute  
\*\* Dimensions intérieures

### Pour vos exportations et importations, expédier avec FedEx – c'est facile !

#### Découvrez le service FedEx® 10kg Box et FedEx® 25kg Box

Un prix compétitif forfaitaire pour toutes vos expéditions jusqu'à 10 kg ou 25 kg. Les emballages FedEx® 10kg Box et FedEx® 25kg Box ne peuvent être utilisés avec le service FedEx International Economy®.

Les produits dangereux ne sont pas acceptés dans les emballages FedEx.



### Pour vos exportations et importations, 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 l'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 ne peuvent être utilisés pour ce type de produit, contactez nos spécialistes au 0820 123 800\* pour tout renseignement.**



Pour en savoir plus, consultez notre vidéo dans la section Emballage de l'envoi : <http://www.fedex.com/fr/how-to-ship/export-shipping-guide/pack-shipment.html>

\* 0,12 € TTC la minute

## 6 Demandez le passage d'un coursier



Lorsque votre bordereau est complété, que votre expédition est prête à partir, vous pouvez demander le passage d'un coursier en appelant le 0820 123 800\* ou directement sur notre site [fedex.com/fr](http://fedex.com/fr). Vous pouvez également planifier un enlèvement une semaine ou un mois à l'avance.



**Pour vos importations :** quand vous envoyez les images du bordereau d'expédition et de la facture commerciale/pro forma à l'expéditeur, demandez lui de programmer le passage du coursier quand l'envoi est prêt en appelant le Service Clientèle de son pays.



## 8 Votre facture FedEx

**FACTURE**  
**TRANSPORT**

125-135 Avenue Louis Roche  
 92238 GENÈVEVILLERS Cedex  
 Services administratifs et financiers: 0 820 123 800  
 Service clientèle: 0 820 123 800  
 Fax: 01.40.85.37.24

N° DE FACTURE : **9-641-46743**  
 DATE : **16/01/2012**  
 N° DE CLIENT : **2322-3601-8**  
 ÉCHÉANCE : **28/08/2006**

PMR4  
 SCE COMPTABILITE  
 33 RUE PIERRE REBET  
 92300 LEVALLOIS

N° TVA Client : FR9981081000041

Origine	FR / TDF	Date Expédition	03/08/2006	Destination	CN / BFX
N°	853791130060	Colis	1 PCS	Poids	0,1 kg
Expéditeur		Lot	G4563	Destinataire	
Poids Volume		Dimensions		Remise	
Service	FEDEX ENVELOPE	Balance Expéditeur	20491	Receptionneuse	8 DUW
Détail des Charges		Taxe		Non Taxable	
Transport		eur	72,20		
Remise			- 18,05		
Carburant			2,60		

Examen de la TVA selon l'Article 15.12 (Statut Directeur)  
 Surcharge Carburant - FedEx a appliqué à cet envoi une surcharge de 12,50%

TVA	Total	Remise	Total moins Remise	TVA	Total
19.6% TVA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
0% TVA	74,80	18,05	56,75	0,00	56,75
				<b>NET A PAYER</b>	<b>EUR 56,75</b>

MERCI D'ADRESSER TOUTE RECLAMATION DANS UN DELAI DE 21 JOURS

**COUPON A JOINDRE A VOTRE REGLEMENT**

N° DE CLIENT :	<b>2322-3601-8</b>	NET A PAYER :	<b>56,75 EUR</b>
N° DE FACTURE :	<b>9-641-46743</b>	ECHÉANCE :	<b>30/01/2012</b>

PAI D'ESCOMPTE ACCORDÉ

- 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 **Service :** type de service FedEx utilisé.
  - 5 **Référence Expéditeur :** mention de la référence interne que vous avez indiquée sur le bordereau d'expédition.
  - 6 **Transport :** prix du service FedEx en euros HT.
  - 7 **Remise :** calculée selon votre volume d'expédition avec FedEx.
  - 8 **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).
- Règlement :**  
 Les frais de transport sont à régler dans les 15 jours qui suivent la date d'émission de la facture. Les droits et taxes sont payables à réception de la facture.

## 7 Suivez vos envois à l'export et à l'import

Vous pouvez à tout moment savoir où sont vos expéditions. Il vous suffit de vous connecter sur le site [fedex.com/fr](http://fedex.com/fr), 24 heures/24 et 7 jours/7, grâce à nos solutions de suivi, vous pouvez toujours localiser vos envois et recevoir une information sur la preuve de livraison, incluant l'heure à laquelle la marchandise a été livrée et le nom de la personne qui l'a réceptionnée.



### En ligne

À partir de la page d'accueil du site [fedex.com/fr](http://fedex.com/fr) : entrez le numéro de suivi à 12 caractères du bordereau de votre expédition et cliquez sur "Valider". Grâce à l'option "Suivez vos envois", vous obtenez par e-mail un avis de livraison ou un message en cas de retard. Sur simple envoi par e-mail du numéro de suivi à [track@fedex.com](mailto:track@fedex.com), vous recevez en quelques minutes notre réponse. Sur la page "Suivi/ Historique" de FedEx Ship Manager® sur [fedex.com](http://fedex.com), cliquez simplement sur l'envoi que vous souhaitez suivre.



### Par téléphone au 0820 123 800\*

Pressez la touche "4" du téléphone correspondant au service "suivi d'un colis" et suivez simplement les instructions. Par l'intermédiaire d'un Agent du Service Clientèle joignable en appuyant sur les touches "\* 0" de votre téléphone.



Téléchargez votre application de suivi FedEx pour téléphone portable Smartphone.

### Pour vos exportations et importations, avec les technologies FedEx : tout est plus simple !

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/fr/insight](http://fedex.com/fr/insight).



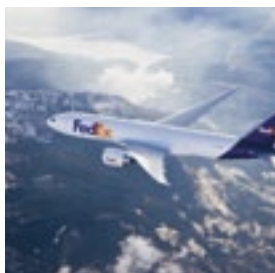
**Pour vos importations, vous recevrez une facture séparée pour les droits et taxes.**

Tous les détails relatifs au règlement de la facture sont indiqués au dos de la facture.

\* 0,12 € TTC la minute



## 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®.**

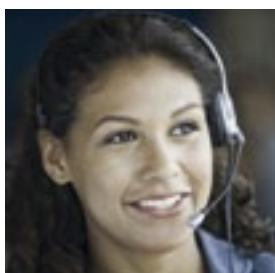
Import-export, pour vos opérations de dédouanements complexes, FedEx propose – moyennant un supplément – différentes prestations de dédouanements spécifiques : **Service de courtage en douanes FedEx.**

Pour améliorer la performance de votre chaîne logistique, FedEx propose une expertise en gestion logistique et en Technologie de l'Information : **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/fr** ou contactez le Service Clientèle au **0820 123 800** (0,12 € TTC la minute).

## POUR JOINDRE FEDEX



### **Pour découvrir les services FedEx :**

- rendez-vous sur le site **fedex.com/fr**
- contactez le Service Clientèle au **0820 123 800**  
(0,12 € TTC la minute)

**Pour une assistance sur nos applications en ligne,** contactez nos équipes "Assistance Technique" au **0800 907 605**

**Pour un conseil ou des informations douanières,** contactez nos spécialistes des douanes au **01 49 19 93 00**

**FedEx**<sup>®</sup>  
Express