

# Guide des Services

Fiabilité & simplicité,  
tout ce qu'il faut savoir pour bien expédier.



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

Bienvenue chez FedEx.

Chez FedEx, nous plaçons nos clients au cœur de toutes nos actions. Nous faisons tout pour répondre à vos exigences, améliorer sans cesse nos services et vous apporter une entière satisfaction. Les 139.000 collaborateurs dans le monde sont tous animés par le même engagement, la même volonté : faire de chaque contact avec FedEx, une expérience exceptionnelle.

Pour vous accompagner pas à pas lors de la préparation de vos expéditions, nous avons conçu le **Guide des Services FedEx**. Étape par étape, vous retrouverez toutes les informations pour expédier en toute simplicité. Nous vous invitons également à découvrir et à utiliser les applications gratuites accessibles sur le site **fedex.com**, elles vous permettent en quelques clics de compléter vos documents d'expédition plus facilement et plus sûrement.

Une expédition bien préparée est la clé d'une livraison réussie, si vous aviez la moindre question, nous sommes à votre disposition à tout moment.

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



# Expédiez avec FedEx

1 . Choisissez votre service FedEx	4
2 . Complétez votre bordereau d'expédition internationale	6
3 . Complétez votre facture commerciale	8
4 . Préparez votre expédition	10
5 . Demandez le passage d'un coursier	12
6 . Localisez et suivez votre envoi	12
7 . Votre facture FedEx	13
8 . Les services complémentaires et spécifiques de FedEx	14
9 . Contactez FedEx	14

# 1 Choisissez votre service FedEx



Chez FedEx, nous vous proposons une large gamme de services express pour la livraison de vos expéditions internationales porte-à-porte, à délais garantis<sup>(1)</sup> et dédouanement compris vers plus de 220 destinations dans le monde.



Identifiez le service que vous souhaitez utiliser :

Votre expédition	Votre destination	Vos délais de livraison <sup>(2)</sup>	Votre service FedEx	Dimensions	Les avantages du service
<b>Pour vos expéditions contenant des colis pesant jusqu'à 68 kg</b>	USA	Dès le lendemain avant 8h00 ou 8h30	FedEx International First®	Longueur : 274 cm max. (la longueur représente toujours le côté le plus long)  Longueur + circonférence combinées : 330 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de livraison</li> <li>• Garantie de remboursement<sup>(1)</sup></li> <li>• Suivi de l'expédition</li> <li>• Dédouanement inclus<sup>(4)</sup></li> </ul>
		Dès le lendemain avant 10h30 ou 15h00	FedEx International Priority®		
	CANADA	Dès le lendemain avant 12h00	FedEx International Priority®		
	EUROPE	Dès le lendemain avant 9h00, 9h30 ou 10h00	FedEx International Priority® / Option Europe First™		
		Dès le lendemain avant 12h00 ou dans la journée	FedEx International Priority®		
	AMÉRIQUE LATINE	En 1 ou 2 jours pour les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
	ASIE MOYEN-ORIENT INDE	En 2 jours pour les principaux centres économiques	FedEx International Priority®		
AFRIQUE OCÉANIE	En 2 à 4 jours	FedEx International Priority®			
<b>Pour vos expéditions contenant des colis pesant entre 68 kg et 1.000 kg</b>	USA	Du jour au lendemain avant 15h ou en 2 jours avant 10h30 ou 12h00	<b>FedEx International Priority® Freight</b> 4 options d'enlèvement et de livraison : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porte-à-porte</li> <li>• De vos locaux à l'aéroport de destination</li> <li>• De l'aéroport de départ aux locaux de votre destinataire</li> <li>• Aéroport à aéroport</li> </ul> Réservez à l'avance votre espace Fret en contactant notre Service Clientèle.	Au moins un élément doit dépasser les dimensions maximales acceptées pour le service FedEx International Priority®.  Longueur : 302 cm max. Longueur et circonférence combinées : 762 cm max. Circonférence = (2 x hauteur) + (2 x largeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve de livraison</li> <li>• Garantie de remboursement<sup>(1)</sup></li> <li>• Suivi de l'expédition</li> <li>• Produits dangereux acceptés<sup>(3)</sup></li> <li>• Dédouanement inclus<sup>(4)</sup></li> </ul>
	CANADA	En 2 jours			
	EUROPE	En 2 ou 3 jours			
	ASIE AMÉRIQUE LATINE	En 2 à 4 jours			

## Expédier avec FedEx – c'est facile !

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

- Bénéficiez d'un prix compétitif et forfaitaire pour vos expéditions jusqu'à 10 kg et 25 kg (maximum).
- Vos envois sont livrés en express vers plus de 220 destinations.  
Destination les États-Unis : livraison le lendemain avant 10h30 ou 15h00.  
Destination l'Europe : livraison le lendemain vers plus de 50.000 codes postaux. Destination l'Asie : comptez 2 jours pour la plupart des destinations en Asie.<sup>(2)</sup>



\* Dimensions intérieures

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

## Expédier avec FedEx – c'est facile !

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



#### En ligne

Sur le site [fedex.com](https://www.fedex.com), rubrique "Expédier" ("Ship"), cliquez sur "Calculer Tarifs et Délais de livraison" ("Get Rates and Transit times").



#### Par téléphone

Appelez notre Service Clientèle au **02 752 75 75** (depuis la Belgique) ou **8002 35 55** (depuis le Luxembourg)

(1) Garantie de remboursement : voir les détails dans nos Conditions Générales de Transport.

(2) Contactez-nous pour connaître la disponibilité du service et les délais exacts de livraison.

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

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

## 2 Complétez votre bordereau d'expédition internationale



Document ou colis, un bordereau d'expédition internationale est nécessaire pour chaque adresse de livraison, toutefois,  **votre 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 internationale ne remplace pas la facture commerciale.

Le bordereau d'expédition internationale est disponible sur **fedex.com**, rubrique **"Expédier"** ("Ship"), cliquez sur **"Préparer un Envoi en ligne"** ("Prepare a Shipment online").



**Enregistrement** : sur **fedex.com**, choisissez un identifiant et un mot de passe. Complétez les informations vous concernant dans la rubrique "Information de contacts" ("Contact information"). Vous recevrez par email une confirmation de votre nouvel identifiant utilisateur.

### Informations requises sur le bordereau d'expédition internationale

- Coordonnées complètes du destinataire.**  
Entrez les informations relatives au destinataire de votre expédition.  
Vous pouvez sélectionner les coordonnées du destinataire directement dans votre carnet d'adresses, elles apparaîtront automatiquement. Vous pouvez mémoriser jusqu'à 2.000 coordonnées dans votre carnet d'adresses.
- 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 une facturation au destinataire ou à un tiers, n'oubliez pas de saisir leur numéro de compte FedEx.*
- 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.*
- ShipAlert.**  
Choisissez si vous désirez être averti par email lorsque votre envoi a été expédié, délivré ou si un événement important, affectant la livraison, est survenu. Entrez les adresses emails des personnes devant recevoir ces avertissements par email.  
En option, saisissez les informations relatives à **Votre référence** dans la zone prévue.

Lorsque vous avez saisi toutes les informations relatives à votre envoi, **FedEx Ship Manager®** at **fedex.com** génère le bordereau de votre expédition. Il vous suffit ensuite de l'imprimer sur du papier standard.

### Expédier avec FedEx – c'est facile !

- Avec FedEx Ship Manager® at fedex.com, vous gagnez un temps précieux et évitez les risques d'erreur.
- Vous pouvez stocker vos données d'expédition (coordonnées destinataires, descriptif de marchandises...) afin de les réutiliser lors de vos prochains envois.
- Vous pouvez également obtenir une estimation du prix de votre expédition et programmer un enlèvement.

### 3 Complétez votre facture commerciale



Les autorités douanières exigent une facture pour tout envoi à l'international. Une facture *commerciale* si les marchandises sont destinées à la vente ou *pro forma*, si elles ne le sont pas. En complétant votre bordereau d'expédition en ligne, vous obtenez automatiquement votre facture commerciale.



#### Informations requises sur la facture commerciale



- Une facture commerciale n'est pas nécessaire pour les marchandises 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 claire et précise 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.

- 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, ainsi que le nombre total de colis constituant l'envoi.
- 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 "service client".

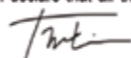
#### Expédier avec FedEx – c'est facile !

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

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

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

- Profitez de FedEx® Global Trade Manager accessible sur le site [fedex.com](http://fedex.com). Entrez dans la section "Outils Douanes" ("Customs tools") pour savoir si vous avez besoin ou non d'une facture commerciale et si votre expédition requiert d'autres formalités douanières complémentaires.
- 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.

ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6838 1235		CURRENCY Euro <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">5</span>	
SHIPPER/EXPORTER <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">1</span> Thomas Martin Rue de l'Eglise 50  Brussels B-1070 Belgium Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">2</span> Jim Woodward (901) 123-4567 Compter Land Inc 14 Park 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 black; padding: 0 2px;">3</span> COUNTRY OF MFR.	<span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">4</span> DESCRIPTION OF GOODS Packaging type:(FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Belgium	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.  Thomas Martin 13JUN06					

## 4 Préparez votre expédition



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

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 certaines marchandises. Contactez notre Service Clientèle pour plus d'informations.

### FedEx® Envelope

Peut contenir jusqu'à 60 pages A4  
Poids maximal de 0,5 kg



### FedEx® Pak

Idéal pour les documents volumineux et autres objets compacts.  
Poids maximal de 2,5 kg



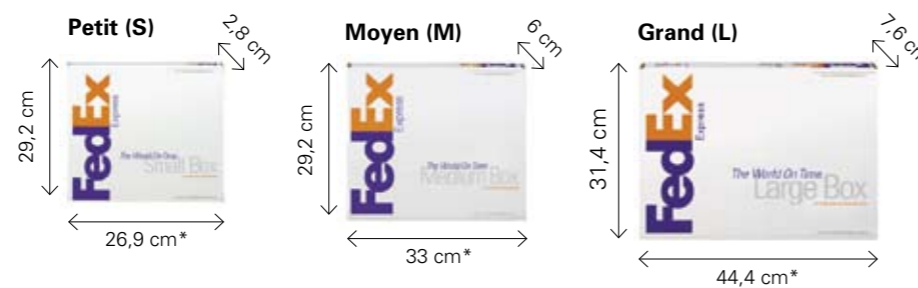
### FedEx® Tube

Idéal pour expédier des dessins, des plans, des cartes, des échantillons de tissus et tout ce qui voyage mieux roulé que plié.  
Poids maximal de 9 kg



### FedEx® Box

3 tailles de boîtes solides et faciles à assembler.



\* Dimensions intérieures



## 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, effectuées par des spécialistes. **Les emballages FedEx ne peuvent être utilisés pour ce type de produit, contactez nos spécialistes au 02 752 75 75 (depuis la Belgique) ou 8002 35 55 (depuis le Luxembourg) pour tout renseignement.**

## 5 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 directement sur notre site fedex.com ou en appelant notre Service Clientèle. Vous pouvez également planifier un enlèvement pour une date ultérieure dans la semaine ou dans le mois.

### Expédier avec FedEx – c'est facile !

#### Programmez votre enlèvement d'un clic avec FedEx Ship Manager® at fedex.com

- Sur fedex.com, rubrique "Expédier" ("Ship"), cliquez sur "réserver un enlèvement" ("Schedule a Pickup"), entrez votre identifiant et mot de passe et vous êtes fin prêt à réserver le passage d'un coursier.
- Vous pouvez envoyer la confirmation de l'enlèvement jusqu'à 4 adresses email différentes.
- Vous pouvez toujours annuler un enlèvement réservé antérieurement.

## 6 Localisez et suivez votre envoi

Avec FedEx Ship Manager® at fedex.com, lorsque vous avez réservé le passage d'un coursier, votre expédition est immédiatement entrée dans le système FedEx. Vous pouvez à tout moment localiser vos expéditions dans le monde, suivre leur trajet étape par étape jusqu'à destination. Il vous suffit d'indiquer votre numéro de compte FedEx ou le numéro de suivi de votre bordereau d'expédition.



#### En ligne

À partir de la page d'accueil du site fedex.com, entrez le numéro de suivi à 12 caractères de votre bordereau d'expédition et cliquez sur "Suivi" ("Track").

Envoyez votre numéro de suivi par email à track@fedex.com et recevez, en quelques minutes, un email reprenant le statut de votre envoi.

Sur la page "historique" de FedEx Ship Manager® at fedex.com, sélectionnez simplement l'envoi que vous souhaitez suivre.



#### Par téléphone au 02 752 75 75 (depuis la Belgique) ou 8002 35 55 (depuis le Luxembourg)

Pressez la touche "3" du téléphone correspondant au service "localisation des envois" et suivez simplement les instructions.

Pressez les touches "\* \* 0" de votre téléphone afin de parler à un Agent du Service Clientèle.

### Expédier avec FedEx – c'est facile !

#### Suivez vos envois proactivement

Grâce à FedEx InSight®\* (véritable assistant en ligne) vous pouvez tenir vos expéditions à l'œil à tout moment, même lorsque vous n'y êtes pas connecté. 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 email une information proactive pour les événements importants comme un retard en douanes, un problème d'adresse du destinataire ou une preuve de livraison.

Avec FedEx InSight® vous gagnez un temps précieux, l'application est disponible gratuitement, 24h/24 sur fedex.com.

\* Ce service est disponible en anglais uniquement, pour plus d'informations contactez votre conseiller commercial.



## 7 Votre facture FedEx

ABCD EXPORT  
RUE SAINT PIERRE 149  
BE 1310 LA HULPE

TVA  
BE 123-456-789

Federal Express Europe Inc. & Co vof/snc  
Airport Building 119 Phone 32.2.752.73.66  
B-1820 Melsbroek Fax 32.2.752.75.10  
LABEL@fedex.com

BTW / TVA BE 418.467.896  
HRB / RCB 413.349

**FACTURE DE TRANSPORT**

N° : 9-354-28229  
Date: 16/10/2006  
N° Client: 9876-5432-1  
Echéance: 31/10/2006

Envoi	Expéditeur	Destinataire	Services	Poids	Coûts	Montant
854-68829050 KNO - CFE	ABCD EXPORT MME VANDAMME RUE SAINT PIERRE 149 BE 1310 LA HULPE	XYZ IMPORT LUCIE SORGUE ROUTE NATIONALE 1459 60520 LA CHAPELLE EN SEVERAL FRANCE	Surcharge Carburant FedEx Box Ristourne	1 Pcs 5,00 kg		3,67 79,70 -47,82
G3412	Envoyé le: 9 OCT, 2006 Ref: OCT 6096	Livré le: 10 OCT, 2006 14:00:00 Signature: BROC			TVA applicable à 21% EUR	35,55

Surcharge Carburant - FedEx a appliqué à cet envoi une surcharge de 11,50%

**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 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).

**5 Transport :** prix du service FedEx en euros HT.

**6 Remise :** calculée selon votre volume d'expédition avec FedEx.

**7 Référence Expéditeur :** mention de la référence interne que vous avez indiquée sur le bordereau d'expédition.

\* Si le poids volumétrique excède le poids déclaré, l'expédition est alors facturée selon les normes volumétriques IATA.

## Les services complémentaires et spécifiques de FedEx



Pour vos livraisons en express porte-à-porte à de multiples destinataires dans 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 Technologie de l'Information et en gestion logistique :

**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** ou contactez le Service Clientèle.

## Contactez FedEx



**Pour découvrir les services FedEx :**

- Rendez-vous sur le site **fedex.com**
- Contactez le Service Clientèle au :  
**02 752 75 75** (Belgique)  
**8002 35 55** (Luxembourg)

**Pour une assistance sur nos applications en ligne,** contactez nos équipes "Assistance Technique" via notre Service Clientèle au :  
**02 752 75 75** (Belgique)  
**8002 35 55** (Luxembourg)

**Pour un conseil ou des informations douanières,** contactez nos spécialistes des douanes au :  
**+32 2 752 7237** (Importations)  
**+32 2 752 7352** (Exportations)

