

Guida ai servizi

Tutto ciò di cui avete bisogno per snellire e migliorare le procedure relative alle vostre spedizioni internazionali espresso



**Per vostra comodità, annotate qui
sotto il vostro Codice Cliente FedEx:**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Benvenuti in FedEx.

Il nostro obiettivo è mettere sempre il cliente al centro di tutto quello che facciamo. Siamo costantemente alla ricerca delle soluzioni migliori per i vostri servizi in grado di soddisfare e superare le vostre aspettative.

FedEx impiega 139.000 dipendenti in tutto il mondo, ognuno dei quali è motivato dal medesimo impegno volto a rendere eccezionale la vostra esperienza con FedEx.

“Chi ben comincia è a metà dell’opera”, dice un proverbio. Infatti, questa Guida è stata concepita proprio per illustrarvi tutto ciò che è opportuno sapere sui servizi e sulle procedure FedEx, spiegandovi nel modo più semplice possibile cosa fare per ogni tipo di spedizione.

Per compilare i documenti, potete poi usufruire di una vasta serie di strumenti on-line per semplificare e velocizzare le operazioni rendendole anche più affidabili. Inoltre, per qualsiasi domanda o per informazioni aggiuntive, potete sempre contattarci in qualsiasi momento.

Spedire con FedEx vuol dire grande risparmio di tempo e la sicurezza che la vostra spedizione arrivi in perfette condizioni e nei tempi prestabiliti.



Spedire con FedEx

1 . Scelta del servizio FedEx	4
2 . Come compilare la Lettera di Vettura	6
3 . Come compilare la Fattura Commerciale	8
4 . Come imballare la spedizione	10
5 . Come prenotare un ritiro	12
6 . Come monitorare la spedizione	12
7 . La fattura FedEx	13
8 . Servizi aggiuntivi specializzati FedEx	14
9 . Come contattare FedEx	14

1 Scelta del servizio FedEx



FedEx offre una vasta gamma di servizi affidabili per il trasporto espresso internazionale con tempi di consegna predefiniti⁽¹⁾, door-to-door, comprensivi delle operazioni di sdoganamento, in oltre 220 paesi in tutto il mondo.



Quale servizio FedEx soddisfa meglio le vostre esigenze?

Spedizione	Destinazione	Tempi di transito ⁽²⁾	Servizio FedEx	Dimensioni	Caratteristiche del servizio
Per tutte le spedizioni fino a 68 kg di peso	USA	Il giorno successivo entro le 8:00 o le 8:30 del mattino	FedEx International First®	Lunghezza massima 274 cm (la lunghezza corrisponde sempre al lato più lungo). 330 cm come dimensioni massime totali calcolando la lunghezza e la circonferenza (circonferenza = 2 x altezza + 2 x larghezza)	<ul style="list-style-type: none"> • Prova di consegna • Garanzia di Rimborso⁽¹⁾ • Monitoraggio della spedizione • Sdoganamento incluso⁽³⁾
		Il giorno successivo entro le 10:30 del mattino	FedEx International Priority®		
	CANADA	Il giorno successivo entro mezzogiorno	FedEx International Priority®		
	EUROPA	Il giorno successivo entro le 9:00, 9:30 o le 10:00 del mattino	FedEx International Priority® / opzione Europe First™		
		Il giorno successivo entro mezzogiorno o fine della giornata lavorativa	FedEx International Priority®		
	AMERICA LATINA	1-2 giorni lavorativi nei principali centri economici	FedEx International Priority®		
	ASIA MEDIO ORIENTE INDIA	2 giorni lavorativi nei principali centri economici	FedEx International Priority®		
AFRICA OCEANIA	2-4 giorni lavorativi	FedEx International Priority®			
Per tutte le spedizioni che contengono colli di peso compreso tra 68 e 1.000 kg	USA	2 giorni lavorativi entro le 10:30 del mattino o mezzogiorno	FedEx International Priority® Freight 4 diverse possibilità di ritiro e consegna: <ul style="list-style-type: none"> • door-to-door • door-to-airport • airport-to-door • airport-to-airport È richiesta la prenotazione in anticipo (contattare il Servizio Clienti FedEx)	Per poter richiedere questo servizio, almeno un collo deve superare le dimensioni massime consentite per il servizio FedEx International Priority® 302 cm come dimensioni massime in lunghezza e 762 cm in lunghezza e circonferenza (circonferenza = 2 x altezza + 2 x larghezza)	<ul style="list-style-type: none"> • Prova di consegna • Garanzia di Rimborso⁽¹⁾ • Monitoraggio della spedizione • Materiali pericolosi accettati • Sdoganamento incluso⁽³⁾
	CANADA	2 giorni lavorativi			
	EUROPA	2-3 giorni lavorativi			
	ASIA AMERICA LATINA	2-4 giorni lavorativi			

Spedire con FedEx è facilissimo!

FedEx® 10kg e 25kg Box

- Un box per qualsiasi spedizione fino a 10 o 25 kg ad un prezzo fisso competitivo.
- FedEx® 10kg e 25kg Box è un servizio di consegna espresso in oltre 220 paesi, con consegna il giorno successivo lavorativo entro le 10.30 del mattino negli USA, il giorno successivo lavorativo in più di 50.000 codici postali in Europa ed il secondo giorno lavorativo nei principali centri economici asiatici.⁽²⁾



Spedire con FedEx è facilissimo!

Per avere informazioni sulle tariffe e conoscere i tempi di transito, avete due possibilità:



On-line

Visitate il nostro sito internet fedex.com/it e cliccate su "Spedire - Calcolo Tariffe e Tempi di Transito"



Al telefono

Chiamate gratuitamente il Servizio Clienti FedEx al numero verde: **800.123.800**

⁽¹⁾ Garanzia di Rimborso: per informazioni dettagliate, consultate le nostre Condizioni Generali di Trasporto disponibili sul nostro sito internet www.fedex.com/it/services/terms/.

⁽²⁾ Per verificare la disponibilità di un servizio e gli esatti tempi di consegna, chiamate il Servizio Clienti FedEx.

⁽³⁾ Il massimo valore dichiarabile potrebbe variare a seconda del paese di destinazione. Per ulteriori informazioni contattate il Servizio Clienti FedEx al numero verde 800.123.800.

2 Come compilare la Lettera di Vettura



È necessario compilare una Lettera di Vettura per ogni spedizione per garantirne la consegna rapida e sicura. Per ogni indirizzo di destinazione è necessaria una Lettera di Vettura internazionale, a prescindere dal numero di colli della spedizione. Si ricorda tuttavia che la Lettera di Vettura non sostituisce la Fattura Commerciale.

Lettera di Vettura on-line: disponibile sul sito internet www.fedex.com/it, sezione "Spedire - Passare alla Guida di spedizione FedEx"



Registrazione: visitate il sito internet www.fedex.com/it e scegliete un Codice Identificazione Utente ed una Password. Inserite le vostre informazioni personali nella sezione "Dati di contatto". Riceverete la conferma di registrazione del vostro ID utente via e-mail.

Informazioni obbligatorie nella Lettera di Vettura:

- Inserimento dei dati del destinatario**
La prima operazione è fornire i dati identificativi del destinatario della spedizione. Se i dati del destinatario sono già stati inseriti, compariranno automaticamente. Si possono memorizzare fino a 2.000 destinatari.
 - Inserimento dei dati relativi alla spedizione**
Scegliete il **tipo di servizio e di imballaggio**. Indicate il numero di colli che compongono la spedizione. Con un'unica spedizione si possono spedire fino a 25 colli, indicate il **peso ed il valore dichiarato** per ciascun collo.
 - Indicazione dei dati relativi alla fatturazione**
Nel menu a tendina, selezionate chi pagherà i costi di spedizione, le tasse e gli oneri doganali.
Se la spedizione verrà fatturata al destinatario o a terzi, dovete obbligatoriamente fornire il loro Codice Cliente FedEx.
 - ShipAlert**
Potete scegliere di essere informati via e-mail dell'avvenuta spedizione, consegna o di un problema che rischia di ritardare la consegna. Indicate gli indirizzi e-mail ai quali dovranno essere inviati i messaggi di notifica ShipAlert.
- Se inviate dei documenti, impostate il valore dichiarato su zero.
- Specificate se la spedizione contiene **documenti o prodotti e merci**.
Descrivete il contenuto della spedizione.
- Inserite eventualmente i **vostrì dati di riferimento** nell'apposito campo.
- Selezione dei servizi speciali**
Per accedere alla sezione sui servizi speciali, ad esempio ritiro o consegna il sabato, spedizione trattenuta presso le sedi FedEx, ecc., selezionare il pulsante "Opzioni" nella pagina. Si ricorda che i servizi non sono sempre disponibili in tutti i paesi.

Dopo aver inserito tutti i dati relativi alla spedizione con FedEx Ship Manager® at fedex.com, la Lettera di Vettura viene generata automaticamente. Basterà stamparla.

Spedire on-line con FedEx è facilissimo!

- Compilare la Lettera di Vettura vuol dire risparmiare tempo e ridurre al minimo gli eventuali errori.
- Potete salvare le informazioni di spedizione (dati identificativi del destinatario, descrizione dei prodotti) per riutilizzarli in futuro.
- Potete chiedere una quotazione oppure programmare un ritiro.

3 Come compilare la Fattura Commerciale



Le autorità doganali richiedono una fattura per *tutte* le spedizioni internazionali. Ciò vuol dire una Fattura Commerciale se le merci sono destinate alla vendita o altrimenti una fattura *pro forma*. Dopo aver compilato la Lettera di Vettura on-line, verrà generata automaticamente una Fattura Commerciale.

Informazioni obbligatorie nella Fattura Commerciale:




- Per le merci destinate all'interno dell'Unione Europea non è richiesta la Fattura Commerciale. È invece obbligatoria per tutte le spedizioni verso i paesi terzi, ad eccezione dei documenti di peso inferiore ai 10 kg.
- L'indicazione di informazioni corrette ed esaurienti nella fattura commerciale è un elemento determinante per uno sdoganamento rapido ed efficace.
- È opportuno allegare l'originale della fattura commerciale accompagnato da due copie, tutte debitamente firmate.

- 1 Nome e cognome, indirizzo e partita IVA del mittente o dell'esportatore.
- 2 Nome e cognome, indirizzo (compreso il codice postale ed il telefono) del destinatario.
- 3 Paese di fabbricazione
 - Se i prodotti sono stati fabbricati in più di un paese, è necessario indicare ogni paese di origine accanto al prodotto corrispondente.
 - Il paese d'origine è il paese dove le merci sono state prodotte e non il paese dell'esportazione.
- 4 Descrivere in **inglese** in modo dettagliato tutti i prodotti. Una descrizione troppo generica non è sufficiente. Occorre specificare:
 - che cos'è il prodotto,
 - di quale materiale è costituito il prodotto
 - la quantità del prodotto
 - l'utilizzo finale del prodotto

Ad esempio: "10 scatole di viti in acciaio inox per aeromobile civile" piuttosto che "Parti di aeromobile civile".
Quantità. Precisare il numero complessivo di colli e per ogni collo indicare la quantità, l'unità di misura, il peso, il valore singolo e totale.
- 5 Indicare la valuta. Si ricorda che molti paesi utilizzano il simbolo del dollaro (\$) per indicare la valuta ed è quindi importante precisare in modo chiaro la valuta utilizzata, ad esempio USD, CAD. Il simbolo "\$" non basta. Per conoscere il codice della valuta utilizzata, visitate il sito internet: <http://www.iso.org/iso/en/prods-services/popstds/currencycodeslist.html> e selezionate il link "Customer Services".



ULTIMATE DESTINATION United States		NO. OF PKGS. 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION 13JUN06		SHIPPING LABEL NO. 7919 6838 1235		CURRENCY 5 Euro	
SHIPPER/EXPORTER 1 Paulo Arcone 0039 03125547891 Studio Graphica Viale R. Elena, 55 47900 Rimini Italy Shipper's Ref: B1674		CONSIGNEE 2 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	
COUNTRY OF MFR. 3	DESCRIPTION OF GOODS 4 Packaging type:(FedEx Pak)	WEIGHT (KGS)	QTY	UNIT VALUE	COMMODITY VALUE
Italy	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.					
 Paulo Arcone Date: 13JUN06					

Spedire on-line con FedEx è facilissimo!

Compilate on-line la Fattura Commerciale per risparmiare tempo

- Se utilizzate FedEx Ship Manager® at fedex.com per le vostre spedizioni, la Fattura Commerciale viene compilata automaticamente (evitate quindi di doverla preparare a mano).

Assistenza on-line sulla documentazione doganale

- Il nostro strumento on-line, FedEx® Global Trade Manager su www.fedex.com/it (cliccare su "Strumenti doganali"), vi indica se per la spedizione dovete compilare una Fattura Commerciale e vi informa riguardo altri documenti doganali eventualmente necessari.
- Il programma fornisce precise informazioni sul prodotto da spedire, il paese d'origine e di destinazione.
- Fornisce inoltre informazioni sulle normative doganali, un convertitore di valuta e persino una stima delle tasse e degli oneri doganali relativi alla spedizione.

4 Come imballare la spedizione



FedEx mette a vostra disposizione imballaggi robusti, facili da usare e **gratuiti**. È possibile richiederli sul nostro sito internet www.fedex.com/it oppure contattate il Servizio Clienti FedEx telefonando al numero verde 800.123.800. Qualunque sia il peso della vostra spedizione e ovunque sia diretta, i nostri imballaggi la proteggeranno adeguatamente fino all'avvenuta consegna. **Potete comunque utilizzare il vostro imballaggio.**

Per spedizioni internazionali a cadenza regolare, FedEx non applica più il limite sul valore doganale. Tuttavia, a seconda della località di destinazione e del prodotto spedito, potrebbe essere necessario rispettare un limite. Chiamate il Servizio Clienti FedEx per maggiori informazioni al riguardo.

FedEx® Envelope

Può contenere e proteggere fino a sessanta pagine A4.
Peso massimo 0,5 kg



FedEx® Pak

Ideale per documenti di maggiori dimensioni e prodotti compatti.
Peso massimo 2,5 kg



FedEx® Tube

Per prodotti che viaggiano meglio se arrotolati come cianografie, disegni, foto, ecc.
Peso massimo 9 kg



FedEx® Box

Robuste scatole di cartone disponibili in tre dimensioni.



* Tutte le dimensioni sono interne.



Spedire con FedEx è facilissimo!

Otto suggerimenti per un trasporto senza problemi

Per assicurare l'arrivo della vostra spedizione in tempo ed in perfette condizioni, è importante imballarla ed etichettarla bene.



- Proteggete i fogli infilandoli in cartelline plastificate.
- Utilizzate imballaggi imbottiti per prodotti piccoli.
- Imballate gli oggetti fragili separatamente per evitare gli urti.
- Proteggete gli angoli con plastica a bolle d'aria, cartone ondulato o gommapiuma.
- Sigillate l'imballaggio con carta o nastro adesivo resistente. Non utilizzate spago perché potrebbe incastrarsi negli apparecchi di smistamento.
- Togliete dall'imballaggio eventuali indirizzi precedenti e vecchie etichette.



- Le merci pesanti, spedite utilizzando il servizio FedEx International Priority® Freight (per colli di peso compreso tra i 68 e i 1.000 kg), devono trovarsi su pallet, slitte o simili che possano essere agevolmente sollevate con sollevatori a forche. Imballate accuratamente eventuali oggetti pesanti per evitare che si muovano all'interno dell'imballaggio. Distribuite uniformemente il peso. Infilate le scatole esattamente una sull'altra sul pallet, angolo contro angolo. Fate in modo che il livello più alto del pallet sia piatto per ridurre al minimo il rischio di perdere o danneggiare le scatole e coprite almeno l'ultimo livello per assicurare una migliore protezione.



- FedEx trasporta materiali pericolosi definiti come tali ai sensi della normativa IATA. Le normative internazionali sono molto severe ed è quindi necessario che il contenuto della spedizione venga attentamente controllato da esperti internazionali in materia di spedizione di materiali pericolosi. **Per spedire i materiali pericolosi, non utilizzate il normale imballaggio FedEx ma contattate il Servizio Clienti FedEx al numero verde 800.123.800.**

Come prenotare un ritiro



Una volta completate le operazioni di imballaggio e di preparazione dei documenti, la spedizione è pronta e potete prenotare il corriere FedEx direttamente on-line oppure tramite il Servizio Clienti FedEx. Potete anche prenotare in anticipo un ritiro per un altro giorno della settimana o del mese.



7 La fattura FedEx

Spedire on-line con FedEx è facilissimo!

Prenotate il ritiro della spedizione con un solo clic su fedex.com

- È sufficiente andare su www.fedex.com/it, cliccare su "Spedire - Preparare una Spedizione on-line", inserire il vostro Codice Identificazione Utente e la Password per iniziare ad organizzare la spedizione dei vostri prodotti.
- La conferma del ritiro può essere inviata fino a 4 indirizzi e-mail.
- Potete annullare on-line un ritiro programmato in precedenza.

Come monitorare la spedizione

Dopo aver prenotato il ritiro on-line con FedEx Ship Manager® at fedex.com, la spedizione viene automaticamente inserita nel sistema FedEx.

Potete monitorare lo stato delle vostre spedizioni in qualsiasi momento e ovunque vi troviate fino alla consegna. È sufficiente inserire il vostro Codice Cliente FedEx o il codice di monitoraggio riportato nella Lettera di Vettura.



On-line

Nella pagina iniziale del sito internet www.fedex.com/it, inserite il numero di monitoraggio a dodici cifre riportato nella Lettera di Vettura e cliccate su "Monitorare" per seguire il percorso della vostra spedizione. Potete richiedere inoltre la notifica di eventuali problemi e dell'avvenuta consegna.

Inviare una e-mail all'indirizzo track@fedex.com indicando il numero di monitoraggio e riceverete una risposta dopo pochi minuti. Nella pagina 'History' di FedEx Ship Manager® at fedex.com, selezionate la spedizione da monitorare.



Telefonando al numero verde 800.123.800

Tramite il nostro comodo risponditore automatico:

Premete '3' per controllare lo stato della vostra spedizione.
Premete '7' per parlare con il nostro Servizio Clienti.

Spedire on-line con FedEx è facilissimo!

Una gestione proattiva delle spedizioni

- Con FedEx InSight® potete seguire le vostre spedizioni automaticamente anche senza essere collegati. Ogni volta che vi collegherete a FedEx InSight® sarete informati in tempo reale sullo stato delle vostre spedizioni in arrivo, in partenza e di terzi paganti. Inoltre potrete essere avvisati via e-mail di importanti eventi relativi alla spedizione come ad esempio lo sdoganamento, la mancata consegna in seguito ad un indirizzo sconosciuto o l'avvenuta consegna.
- FedEx InSight® vi consente di risparmiare tempo prezioso ed è disponibile 24 ore su 24, gratuitamente, sul sito internet www.fedex.com/it/insight.

Federal Express Europe, Inc.		F. Italia Italiana	
Centro Direzionale Milano Oltre - Palazzo Tintoretto			
Via Cassanese, 224 - 20090 Segrate (MI)			
Centralino: Tel. (02) 2188.1 Fax (02) 2188.7900			
Uff. Fatt.: Tel. (02) 2188.7200 Fax (02) 2188.7200			
Email Fatt.: BILLIT@fedex.com			
FATTURA			

Trasporto			
Spett.le:		AMATEX SRL	
Numero		VIA COPERNICO, 50	
FT - 500.418.397		20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI-	
del 22/05/00			
Termini di pagamento		Codice cliente	
RICEVIMENTO FATTURA		1906-0000-9	
		Cod. Fisc. / PIVA	
		99999999990	
Nostra Riferimento: AMB-FT - 500.418.397-Y2000			
No. AWB	8155-6272-9120	Data	13/03/00
Prezzi		Peso reale	15,50 Kg
Descrizione	FEDEX 1	Volume	15,50 Kg
Mittente	AMATEX SRL	Destinatario	KHASHAWI CURTAINS CO. W.L.L.
VIA COPERNICO, 50		MULTIHAANA ST. ALDAREA C/PLX	
20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI-		P.O. BOX 6701 HAXALLI 32042	
Spedite	13/03/00	HAWALLI	
Riferimento		KUWAIT	
		Consegnato	15/03/00
		Firmato	9:58
			AIED
Codice IVA	055	Descrizione dell'addebito	Importo Euro
055	Spese di Trasporto		0,00
055	Sconto		0,00
055	Supplemento Carburante		0,00
Codice IVA	055	Descrizione codice IVA	Importo Base Euro
055	Non imponibile Art. 9		0,00
Totale Fattura			Euro 0,00
Esente da bollo ai sensi dell'Art.15 All.B, DPR N.642 del 26/10/1972.			
S.E.&O.			
Per qualsiasi richiesta riguardante questa fattura, vedi retrofoglio ->			
Federal Express Europe, Inc. Filiale Italiana Centro Direzionale Milano Oltre - Palazzo Tintoretto Via Cassanese, 224-20090 Segrate (MI) Tel.02/2188.1 Fax.02/2188.200			
C.C.I.A.A. Milano n.1334475/30302 Reg. Soc. Trib. Milano, Codice Fiscale e Partita IVA 0963400156			

- Mittente**
Nome e cognome ed indirizzo completo del mittente.
- Destinatario**
Nome e cognome ed indirizzo completo del destinatario.
- Peso***
Il peso della spedizione potrebbe venire controllato prima di essere caricato nella stiva dell'aereo. Se risulta diverso da quello dichiarato nella Lettera di Vettura, nella fattura verrà riportato il peso effettivo.
- Spedizione**
Costo del servizio, tasse escluse.
- Sconti**
Gli sconti dipendono dagli accordi contrattuali conclusi con FedEx. Dipendono dal volume spedito con FedEx e sono detratti dalla tariffa comprensiva di IVA.
- Supplemento carburante**
FedEx applica un supplemento che varia in relazione alle fluttuazioni del prezzo effettivo del carburante. Questo supplemento viene applicato a tutte le tariffe di spedizione standard, personalizzate e scontate FedEx.
- Ref:** Ripetizione del riferimento interno riportato nella Lettera di Vettura.

* Se il peso volumetrico supera il peso reale, la tariffa della spedizione sarà calcolata in base allo standard volumetrico IATA.

8 Servizi aggiuntivi specializzati FedEx



Servizio di consegna espresso per spedizioni consolidate.
FedEx International Priority DirectDistribution®.

Per procedure di esportazione/importazione particolarmente complesse, FedEx mette a vostra disposizione un'ampia gamma di servizi speciali di sdoganamento mediante pagamento di un sovrapprezzo:

Servizi FedEx di brokeraggio doganale.

Migliorate le prestazioni della vostra supply chain sfruttando la grande esperienza FedEx in materia di tecnologie e gestione della supply chain:

Servizi FedEx per la supply chain.

FedEx offre un servizio specializzato per i materiali pericolosi che comporta i seguenti vantaggi: veloci tempi di transito, consegna door-to-door, operazioni di sdoganamento, totale monitoraggio della spedizione e prova di consegna.

Per ulteriori informazioni su questi servizi, visitate il nostro sito internet www.fedex.com/it o chiamate il Servizio Clienti FedEx al numero verde **800.123.800**.

9 Come contattare FedEx



Per ulteriori informazioni sui nostri servizi

- Visitate il nostro sito internet www.fedex.com/it
- Chiamate il Servizio Clienti FedEx al numero verde: **800.123.800**

Per assistenza relativa all'utilizzo delle applicazioni di spedizione on-line

Chiamate il Servizio Assistenza Tecnica al numero verde: **800.876.136**

Per assistenza in materia di pratiche doganali

Chiamate il Servizio Clienti FedEx per le pratiche doganali al numero verde: **800.123.800**

FedEx Express®
FedEx: provate la differenza