

Service Guide

Alles, was Sie benötigen, um Ihren internationalen Versand einfacher und zuverlässiger zu gestalten



Für die vereinfachte Abwicklung Ihrer Sendungen tragen Sie bitte Ihre FedEx Kundennummer hier ein:



Herzlich willkommen bei FedEx!

Bei FedEx sind alle Aktivitäten auf Sie – unseren geschätzten Kunden – und Ihre Bedürfnisse ausgerichtet. Wir arbeiten laufend an der Optimierung unserer Dienstleistungen, damit wir Ihre Ansprüche nicht erfüllen, sondern diese sogar übertreffen.

139.000 FedEx Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leben rund um die Welt mit derselben Begeisterung und Überzeugung unser Qualitätsversprechen, das jede Ihrer Erfahrungen mit FedEx zu einem außergewöhnlichen Erlebnis machen soll.

Eine sorgfältige Vorbereitung ist der Schlüssel zum erfolgreichen Versand. Der FedEx Service Guide führt Sie Schritt für Schritt durch die einzelnen Aufgaben für jede Ihrer Sendungen. Mit den praktischen Online-Anwendungen stellen Sie die Versandpapiere jederzeit schnell und korrekt aus und profitieren von den zahlreichen Zusatzfunktionen. Für Ihre spezifischen Anfragen nehmen wir uns gerne Zeit für ein beratendes Gespräch.

Versenden mit FedEx – Sie sparen Zeit und können sich beruhigt auf eine pünktliche und sichere Zustellung verlassen.

Der Versand mit FedEx

1 . Wählen Sie Ihren FedEx Service	4
2 . Ihren Luftfrachtbrief erstellen	6
3 . Ihre Handelsrechnung erstellen	8
4 . Verpacken Sie Ihre Sendung	10
5 . Buchen Sie Ihre Abholung	12
6 . Verfolgen Sie Ihre Sendung	12
7 . Ihre FedEx Rechnung	13
8 . FedEx Sonderservices	14
9 . Ihre FedEx Kontakte	14

1 Wählen Sie Ihren FedEx Service



FedEx bietet Ihnen eine umfassende Palette internationaler Versandlösungen für die weltweite **Express- und Economy-Zustellung** von Paketen und Frachtsendungen. Bei Ihren Export- und Importsendungen profitieren Sie von einem flexiblen Serviceangebot, einer weltweiten Abdeckung, der lückenlosen Sendungsverfolgung und der durchgängigen Zuverlässigkeit.



Welcher FedEx Service deckt Ihre Bedürfnisse am Besten ab?

	Ihre Sendung	Ihre Destination	Ihre Laufzeiten ⁽¹⁾	Ihr FedEx Service	Abmessungen	Serviceumfang
DRINGEND	Für alle Ihre Sendungen mit einem Stückgewicht bis zu 68 kg pro Paket	EUROPA	Am nächsten Morgen vor 9 Uhr, 9.30 Uhr oder 10 Uhr	FedEx Europe First™	<ul style="list-style-type: none"> • Länge: max. 274 cm (immer die längste Seite) • Gurtmaß: max. 330 cm (Gurtmaß = 1 x längste Seite + 2 x Höhe + 2 x Breite) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zustellnachweis • Geld-zurück-Garantie⁽²⁾ • Sendungsverfolgung • Gefahrgut akzeptiert • Zollabfertigung inbegriffen⁽³⁾
			Am nächsten Morgen vor 12 Uhr oder am Ende des Geschäftstages	FedEx International Priority®		
		USA	Am nächsten Morgen vor 8 Uhr oder 8.30 Uhr	FedEx International First®		
			Am nächsten Werktag vor 10.30 Uhr oder 15.00 Uhr	FedEx International Priority®		
		KANADA	Am nächsten Morgen vor 12 Uhr	FedEx International Priority®		
		LATEINAMERIKA	1 bis 2 Tage in die wichtigsten Geschäftszentren	FedEx International Priority®		
	ASIEN - NAHER OSTEN - INDIEN	2 Tage in die wichtigsten Geschäftszentren	FedEx International Priority®			
	AFRIKA - OZEANIEN	2 bis 4 Tage	FedEx International Priority®			
	Für alle Ihre Sendungen mit einem Stückgewicht von 68 bis 1.000 kg pro Paket	EUROPA	2 bis 3 Tage	FedEx International Priority® Freight	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens ein Paket Ihrer Sendung muss mehr als 68 kg wiegen oder die Höchstmaße des FedEx International Priority® Service überschreiten • Max. Maße pro Paket: Länge 302 cm, Breite 203 und Höhe 178 cm 	
			USA	Am nächsten Tag oder 2 Tage vor 10.30 Uhr oder 12 Uhr		
		KANADA	2 Tage	FedEx International Priority® Freight		
		ASIEN - LATEINAMERIKA - INDIEN NAHER OSTEN - OZEANIEN - AFRIKA	2 bis 4 Tage	FedEx International Priority® Freight		
WENIGER ZEITKRITISCH	Für alle Ihre Sendungen mit einem Stückgewicht bis zu 50 kg pro Paket	EUROPA	2 bis 5 Tage	FedEx International Economy®	<ul style="list-style-type: none"> • Max. Länge 200 cm, Höhe 60 cm und Breite 80 cm oder max. Gurtmaß 300 cm (Gurtmaß = 1 x längste Seite + 2 x Höhe + 2 x Breite)⁽⁴⁾ 	
			Für alle Ihre Sendungen mit einem Stückgewicht bis zu 68 kg pro Paket	USA		4 Tage
	KANADA	4 Tage		FedEx International Economy®		
	LATEINAMERIKA	4 bis 6 Tage		FedEx International Economy®		
	ASIEN - NAHER OSTEN - INDIEN	4 Tage		FedEx International Economy®		
	AFRIKA - OZEANIEN	4 bis 6 Tage		FedEx International Economy®		
	Für alle Ihre Sendungen mit einem Stückgewicht von 68 bis 1.000 kg pro Paket	EUROPA	4 bis 6 Tage	FedEx International Economy® Freight	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestens ein Paket Ihrer Sendung muss mehr als 68 kg wiegen oder die Höchstmaße des FedEx International Economy® Service überschreiten • Max. Maße pro Paket: Länge 302 cm, Breite 203 und Höhe 178 cm 	
			USA	4 bis 6 Tage		FedEx International Economy® Freight
		KANADA	4 bis 6 Tage	FedEx International Economy® Freight		
	ASIEN - LATEINAMERIKA - INDIEN NAHER OSTEN - OZEANIEN - AFRIKA	4 bis 6 Tage	FedEx International Economy® Freight			

Versenden mit FedEx – so einfach!

FedEx® 10kg und 25kg Box: ein Express-Zustellservice

zum attraktiven Pauschalpreis für Sendungen mit einem Höchstgewicht von bis zu 10 oder 25 kg. Die FedEx® 10kg und 25kg Box können nicht für den Versand mit dem FedEx International Economy® Service verwendet werden.



Versenden mit FedEx – so einfach!

Transportkosten und Laufzeiten direkt und schnell abfragen



Online

Besuchen Sie uns unter fedex.com/de, wählen Sie „Versenden“ im Menü aus und klicken Sie „Tarife und Laufzeiten anzeigen“ an.



Telefonisch

Sprechen Sie mit unserem Kundendienst unter **01803 123 800**
9 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunktarife anbieterabhängig

(1) Bitte lassen Sie sich die Serviceverfügbarkeit und die genauen Laufzeiten von unserem Kundendienst bestätigen.

(2) Geld-zurück-Garantie: Einzelheiten entnehmen Sie bitte unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

(3) Der max. deklarierte Warenwert kann je nach Bestimmungsland variieren. Bitte kontaktieren Sie hierzu unseren Kundendienst.

(4) Falls die Abmessungen Ihrer Sendungen diese Maßangaben überschreiten, werden sie automatisch als FedEx International Economy® Freight Sendung behandelt und in Rechnung gestellt.

2 Ihren Luftfrachtbrief erstellen



Ein internationaler Luftfrachtbrief (International Air Waybill) wird für jede Sendung benötigt und gewährleistet die schnelle und sichere Abwicklung. Er braucht nur einmal pro Zieladresse ausgestellt zu werden, auch wenn die Sendung aus mehreren Paketstücken besteht. Er ist kein Ersatz für die Handelsrechnung (Commercial Invoice).

Internationaler Luftfrachtbrief online: auf fedex.com/de im Menü „Versenden“ auswählen und „Sendung online vorbereiten“ anklicken.



Anmeldung: Gehen Sie auf fedex.com/de und wählen Sie eine Benutzerkennung sowie ein Passwort. Geben Sie Ihre persönlichen Informationen im Abschnitt „Ansprechpartner“ ein. Wir senden Ihnen dann eine E-Mail-Bestätigung mit Ihrer angemeldeten Benutzerkennung zu.

Erforderliche Angaben für Ihren Luftfrachtbrief:

1 Eingeben der Empfängerdaten
Als ersten Schritt der Sendungsbearbeitung geben Sie Informationen über den Sendungsempfänger ein. Wenn Sie einen Empfänger aus Ihrem Adressbuch auswählen, werden dessen Angaben automatisch vom System eingefügt. Im Adressbuch können Sie bis zu 2.000 Empfänger speichern.

3 Angabe der Rechnungsdetails
Wählen Sie aus der Dropdown-Liste aus, wer die Versandkosten, Zölle und Steuern übernimmt.

Wenn Sie den Empfänger oder einen Dritten als Zahlungspflichtigen angeben, müssen Sie auch dessen FedEx Kundennummer eingeben.

2 Angabe der Paketdaten
Wählen Sie den zu verwendenden **Service- und Verpackungstyp** aus. Wählen Sie die Anzahl der Paketstücke Ihrer Sendung aus. Sie können bis zu 25 Paketstücke zu einer Einzelsendung zusammenfassen.

Geben Sie das **Gewicht und den Wert** jedes einzelnen Paketstücks an.

Wenn Sie Dokumente versenden, setzen Sie den deklarierten Warenwert auf null.

Geben Sie an, ob Ihre Sendung **Dokumente oder Waren** enthält.

Geben Sie eine **Beschreibung des Inhalts** Ihrer Sendung ein.

Optional können Sie auch **Ihre Referenz** in das vorgesehene Feld eingeben.

4 ShipAlert
Sie haben die Möglichkeit, sich automatisch via E-Mail über den Versand, die Zustellung oder kritische Ereignisse bei der Zustellung benachrichtigen zu lassen. Geben Sie die E-Mail-Adressen der Personen ein, die ShipAlert-Benachrichtigungen erhalten sollen.

Nachdem Sie alle Informationen zu Ihrer Sendung eingegeben haben, erstellt FedEx Ship Manager® at fedex.com einen internationalen Luftfrachtbrief. Dieser kann auf Blankopapier ausgedruckt werden.

Mit FedEx online versenden – so einfach!

- Spart nicht nur Zeit, sondern vermeidet auch Fehler beim Ausfüllen des internationalen Luftfrachtbriefs.
- Einmal gespeicherte Versandinformationen (Absenderangaben, Adresse, Empfänger, Warenbeschreibung) stehen für zukünftige Sendungen zur Verfügung, sodass Sie nicht jedes Mal alle Felder ausfüllen müssen.
- Sie können auch die Transportkosten anfragen oder eine Abholung buchen.

Ihre Handelsrechnung erstellen



Die Zollbehörden verlangen für *alle* internationalen Sendungen eine Rechnung: bei Waren, die für den Verkauf bestimmt sind, eine *Handelsrechnung*, andernfalls eine *Pro-forma-Rechnung*.
 Wenn Sie Ihren internationalen Luftfrachtbrief online ausgefüllt haben, erhalten Sie automatisch eine vorausgefüllte Handelsrechnung.

Erforderliche Angaben für Ihre Handelsrechnung:




- Für Warensendungen innerhalb der Europäischen Union (EU) ist keine Handelsrechnung erforderlich. Sie ist vorgeschrieben für alle Sendungen außerhalb der EU, außer für Dokumente mit weniger als 10 kg Gewicht.
- Die Angabe korrekter und genauer Informationen auf der Handelsrechnung ist eine wichtige Voraussetzung für die schnelle Zollabfertigung.
- Fügen Sie ein Original und zwei Kopien der Rechnung bei, alle mit Originalunterschrift.

- 1 Name, Anschrift und USt-ID. des Versenders/Ausführers.
- 2 Name, Anschrift (einschließlich Postleitzahl und Telefonnummer) des Empfängers.
- 3 Herstellungsland
 - Bei Waren aus mehreren Herstellungsländern ist jedes Land neben dem entsprechenden Produkt zu vermerken.
 - Ursprungsland ist das Land, in dem die Waren hergestellt wurden – nicht das Land, aus dem sie ausgeführt werden.
- 4 Geben Sie eine vollständige Beschreibung der Ware(n) in englischer Sprache ein. Allgemeine Beschreibungen reichen nicht aus. Folgende Angaben sind erforderlich:
 - Was ist es
 - Woraus besteht es
 - Wie viele/wie viel
 - Wie wird es verwendet
 Beispiel: „10 boxes of stainless steel screws for civil aircraft“ statt „civil aircraft parts“. Mengen: Füllen Sie die Einzel- und Spalten für Anzahl der Pakete, Menge, Maßeinheiten, Gewicht, Einzelwert, Gesamtwert aus.
- 5 Geben Sie die Währung an. Denken Sie daran, dass das Dollarsymbol (\$) in mehreren Ländern verwendet wird, sodass unbedingt der eindeutige, aus drei Buchstaben bestehende Währungscode angegeben werden muss, z. B. USD, CAD. Das Dollarzeichen „\$“ reicht nicht aus. Die betreffenden Währungscode finden Sie auf der Website www.iso.org im Abschnitt „Customer Services“.



Commercial Invoice – Handelsrechnung

ULTIMATE DESTINATION (ENDGÜLTIGER BESTIMMUNGSORT) United States		NO. OF PKGS (ANZ. PAKETE) 1		ECI	
DATE OF EXPORTATION (EXPORTDATUM) 13JUN06		SHIPPING LABEL NO (LUFTFRACHTBRIEFNR) 7919 6838 1235		CURRENCY (WÄHRUNG) Euro	
SHIPPER/EXPORTER (ABSENDER/EXPORTEUR) 1 Michael Becker 0049 123556489 Studio Graphics GmbH Schulstraße 21 Babenhausen, 87727 Germany Absender-Ref.: B 1674		CONSIGNEE (EMPFÄNGER) 2 Jane Yarwood (901) 455 - 6720 Computer Labels Inc. 1465 Oakland Avenue Interstate Industrial Park Memphis, US TN 38200 United States		IMPORTER (IMPORTEUR) Wie Empfänger Zollsteuer-ID des Importeurs: 12-3456789	
COUNTRY OF MFR. (HERSTELLUNGS-LAND) 3	DESCRIPTION OF GOODS (WARENBESCHREIBUNG) 4 Verpackung:(FedEx PAK)	WEIGHT (GEWICHT) (KGS)	QTY (MENGE)	UNIT-VALUE (WAREN-WERT)	TOTAL VALUE (WARENWERT GESAMT)
GERMANY	Camera-ready Artwork (For printing in USA)	2.00	1 piece	150.00	150.00
FREIGHT (FRACHT)					0.00
INSURANCE (VERSICHERUNG)					0.00
ADDITIONAL CHARGES (ZUSÄTZLICHE GEBÜHREN)					0.00
PURPOSE (ZWECK)		TOTAL WEIGHT (GESAMT-GEWICHT) 2.00		TOTAL CUSTOMS VALUE (GESAMT ZOLLWERT) 150.00	
				Terms of Sale (Vertragsbedingungen): Free Carrier(FCA/FOB)	
				TOTAL INVOICE VALUE (RECHNUNGSWERT GESAMT) 150.00	
SIGNATURE OF SHIPPER/EXPORTER (UNTERSCHRIFT DES ABSENDERS/EXPORTEURS): I declare that all the information contained in this invoice is true and correct (Ich erkläre hiermit, dass sämtliche Informationen dieser Rechnung wahrheitsgemäß und korrekt sind). 					
Michael Becker Datum:13JUN06					

Mit FedEx online versenden – so einfach!

Füllen Sie Ihre Handelsrechnung schneller online aus

- Sie können sich lästigen Papierkrieg sparen, wenn Sie die Handelsrechnung mit FedEx Ship Manager® at fedex.com automatisch direkt online erstellen.

Online-Hilfe für alle Fragen rund um die Zollpapiere

- Unser Online-Tool, FedEx® Global Trade Manager auf fedex.com/de (klicken Sie auf „Zollinfos“), kann Ihnen mitteilen, ob für Ihre Sendung eine Handelsrechnung erforderlich ist oder nicht und welche weiteren Zollpapiere Sie benötigen.
- Sie erhalten detaillierte Informationen für die versendeten Waren sowie das Ursprungs- und Zielland.
- Sie finden dort auch Zollbestimmungen und einen Währungsumrechner sowie eine Funktion zum Schätzen der Zölle und Steuern, die für Ihre Sendung anfallen.

Verpacken Sie Ihre Sendung



FedEx bietet stabile, leicht zu handhabende Verpackungen **kostenlos**. Sie können Verpackungen online über fedex.com/de oder telefonisch bei unserem Kundendienst unter 01803 123 800* bestellen. Ganz gleich, wie schwer und wie weit: Mit einer guten Verpackung ist Ihre Sendung auf dem Transportweg geschützt. **Selbstverständlich können Sie auch Ihre eigene Verpackung verwenden.**

FedEx wendet für reguläre internationale Sendungen keine Obergrenze für den Zollwert mehr an. Je nach Ziel und Warenart des Versandguts kann dennoch eine Höchstgrenze gelten. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie bei unserem Kundendienst.

FedEx® Envelope

Umfasst und schützt bis zu 60 Seiten im Format A4.
Höchstgewicht 0,5 kg



FedEx® Pak

Ideal für umfangreichere Dokumenten- und kompakte Warensendungen.
Höchstgewicht 2,5 kg



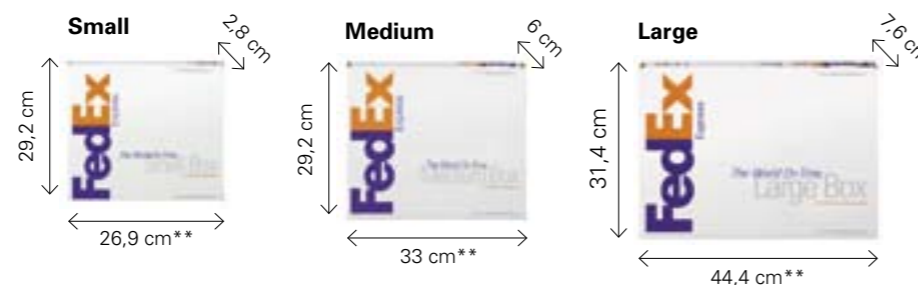
FedEx® Tube

Für alles, was gerollt und nicht gefaltet verschickt werden sollte wie z.B. Pläne, Zeichnungen und Fotos.
Höchstgewicht 9 kg



FedEx® Box

Stabile Kartons in drei Größen.



Versenden mit FedEx – so einfach!

FedEx® 10kg und 25kg Box: ein Express-Zustellservice

zum attraktiven Pauschalpreis für Sendungen mit einem Höchstgewicht von bis zu 10 oder 25 kg. Die FedEx® 10kg und 25kg Box können nicht für den Versand mit dem FedEx International Economy® Service verwendet werden.



Gefahrgut in FedEx Verpackungen wird nicht akzeptiert.

* 9 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunktarife anbieterabhängig.

** Innenmaße der Verpackungen.



Versenden mit FedEx – so einfach!

Acht Verpackungstipps für einen problemlosen Transport

Damit Ihre Sendungen pünktlich und wohlbehalten ankommen, sollten Sie sich unbedingt die Zeit zum sachgemäßen Verpacken und Kennzeichnen nehmen.



- Schützen Sie gedruckte Materialien in Kunststoffhüllen.
- Verwenden Sie gepolsterte Verpackungen für kleine Teile.
- Verpacken Sie zerbrechliche Artikel einzeln, um sie vor Stößen zu schützen.
- Schützen Sie scharfe Kanten mit Luftpolsterfolie, Wellpappe oder Schaumstoff.
- Versiegeln Sie Ihre Pakete mit stabiler Klebefolie oder Klebeband. Verwenden Sie keine Schnur, da sich diese in den Sortiermaschinen verfangen könnte.
- Entfernen Sie alle alten Adressangaben und andere alte Aufkleber von der Verpackung.
- Schwere oder sperrige Sendungen müssen auf Paletten oder ähnlichen Vorrichtungen gestapelt werden, die sich für Gabelstapler eignen. Verpacken Sie schwere Gegenstände sorgfältig, so dass ein Verrutschen im Paket ausgeschlossen ist. Verteilen Sie das Gewicht gleichmäßig. Stapeln Sie Kartons auf der Palette genau Ecke zu Ecke. Halten Sie die oberste Lage der Palette flach, um die Gefahr für eine Beschädigung der Kartons zu vermindern. Decken Sie zumindest die obere Lage ab, um sie besser zu schützen.
- FedEx transportiert Produkte, die von der IATA als Gefahrstoffe klassifiziert sind. Dazu gehören explosive, entzündliche Gase und Flüssigkeiten, ätzende Stoffe, aber auch Farben/Lacke, Kosmetika und Alkohol (oberhalb bestimmter Mengen). Die internationalen Vorschriften sind streng und verlangen den Transport durch internationale Spezialisten für den Gefahrgutversand. **Verwenden Sie zum Versenden von Gefahrgut nicht die normalen FedEx Verpackungen**, sondern wenden Sie sich diesbezüglich unter 01803 123 800* an unseren Kundendienst.



* 9 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunktarife anbieterabhängig.

FedEx Sonderservices



Express-Zustellservice für Ihre Sammelsendungen:
FedEx International Priority DirectDistribution®.

FedEx bietet Ihnen eine umfassende Palette von Lösungen an, falls bei Ihren Import- oder Exportsendungen ein besonderer Verzollungsbedarf besteht. Für diese Zusatzleistungen bei der Zollabfertigung erheben wir eine Gebühr.

FedEx Customs Brokerage Services.

Optimieren Sie Ihr Supply Chain Management: nutzen Sie unsere FedEx Supply Chain-Lösungen und unsere Erfahrung im IT-Bereich:

FedEx Supply Chain Services.

Lassen Sie sich von den Vorteilen des FedEx Gefahrgut-Service überzeugen: schnelle Laufzeiten, Zustellung von Tür zu Tür, Zollabfertigung, lückenlose Sendungsverfolgung und Zustellnachweis.

Für weitere Informationen zu diesen Services besuchen Sie bitte unsere Website **fedex.com/de** oder sprechen Sie mit unserem Kundendienst unter **01803 123 800***.

Ihre FedEx Kontakte



Weitere Informationen zu den FedEx Services

- finden Sie auf unserer Website **fedex.com/de**
- erhalten Sie von unserem Kundendienst:
01803 123 800*

Bei der Anwendung unserer Online-Versandlösungen

unterstützt Sie unser technisches Support Center:
0800 022 5125

* 9 Ct./Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunktarife anbieterabhängig.

FedEx Express®

Erleben Sie den FedEx Unterschied