

Pytania i odpowiedzi dla zespołów będących w kontakcie z klientem.

Poniższe odpowiedzi mogą być użyte (także na piśmie), jeśli klient poprosi o wyjaśnienie.

1. Co to znaczy, że przesyłka jest Fit to Travel?

Określenie **Fit to Travel** dotyczy paczki lub palety zapakowanej w wytrzymałe opakowanie, odpowiednie do jej rozmiarów i wagi w taki sposób, aby w transporcie nie stwarzała zagrożenia dla innych przesyłek oraz dla bezpieczeństwa pracowników i kurierów FedEx. Przesyłka jest oznaczona odpowiednimi naklejkami, zawiera uzupełniony list przewozowy, a wewnątrz paczki wypełnione jest materiałem amortyzującym, który zapobiega przemieszczaniu się transportowanych towarów wewnątrz opakowania. Jeśli przesyłka nie spełnia kryteriów Fit to Travel ze względu na swoje właściwości lub sposób przygotowania, zostaje zakwalifikowana jako **Unfit to Travel** i nie możemy przyjąć jej do transportu.

2. Dlaczego FedEx wprowadza Fit to Travel?

Zdrowie i bezpieczeństwo naszych pracowników i kurierów jest dla nas tak samo ważne jak to, żeby obsługiwane przez nas przesyłki docierały do swoich odbiorców na czas. Dlatego dokładnie sprawdzamy, czy przyjmowane przesyłki są odpowiednio zabezpieczone i czy nie stanowią zagrożenia dla innych przesyłek oraz bezpieczeństwa pracowników i kurierów FedEx.

3. Czym różni się przesyłka Unfit to Travel od przesyłki niestandardowej?

Przesyłka Unfit to Travel to przesyłka, która nie spełnia kryteriów Fit to Travel i nie może być przyjęta do transportu siecią FedEx, niezależnie od tego czy jest to przesyłka standardowa czy niestandardowa.

Jeśli przesyłka nie spełnia wymogów Fit to Travel ze względu na swoje właściwości lub sposób przygotowania, zostaje zakwalifikowana jako **Unfit to Travel** i nie możemy przyjąć jej do transportu.

Przesyłka zostaje zakwalifikowana jako Unfit to Travel, jeżeli spełnia co najmniej jedno z poniższych kryteriów:

- Przesyłka niezapakowana (Unpacked) – to przesyłka, która nie posiada opakowania zewnętrznego lub jest zabezpieczona wyłącznie folią stretch. Wyjątek stanowią opony, skrzynie i walizki przemysłowe.
- Przesyłka niewłaściwie opakowana (Improper packaging/box) – to przesyłka, której opakowanie zewnętrzne nie jest dostosowane do zawartości, nie stanowi jednolitej całości lub jest niskiej jakości. Opakowaniami wykluczonymi z transportu są pudełka po butach oraz pudełka prezentowe.
- Przesyłka niespaletyzowana powyżej 70 kg (Npal>70) – to przesyłka, której elementy ważące powyżej 70 kg nie są umieszczone na palecie.
- Przesyłka niezabezpieczona (Unattached) – to przesyłka przewożona na palecie, której elementy nie są odpowiednio zabezpieczone pasami do bindowania, nie są owinięte folią stretch lub nie są stabilnie przymocowane do palety.
- Przesyłka z ostrymi krawędziami (Sharp Edges) – to przesyłka, która zawiera niezapakowane i niezabezpieczone elementy lub ostre krawędzie wystające poza opakowanie przesyłki.
- Przesyłka ponadgabarytowa (Overhang) – to przesyłka transportowana na palecie, której zawartość wystaje poza obrys palety lub nie może być przewożona za pomocą wózka widłowego.

Natomiast **paczka niestandardowa** to taka, której rozmiar (gabaryt) przekracza parametry przewidziane dla paczki standardowej, lub która spełnia jedno z poniższych kryteriów:

- Ma przesunięty środek ciężkości lub może się łatwo przewrócić.
- Nie jest prostopadłościanem lub ma nieregularny kształt uniemożliwiający stabilne ułożenie na płaskiej powierzchni.
- Najdłuższy bok nie jest podstawą paczki zgodnie z etykietą kierunkową.
- Składa się z dwóch lub kilku odrębnych części połączonych w jedną całość np. za pomocą folii stretch, taśmy, kleju.
- Nie może być sortowana za pomocą sortera mechanicznego ze względu na jej rozmiar, nieregularny kształt, delikatną zawartość lub zabezpieczenie taśmą do bindowania.

4. Czy zmieniła się też definicja paczki standardowej?

Nie, definicja paczki standardowej pozostaje bez zmian. Paczka standardowa to elementy w kartonowych kopertach, foliopkach, tubach o trójkątnym przekroju lub pojedynczy element w kształcie prostopadłościanu, która jednocześnie spełnia wszystkie poniższe kryteria:

- Najdłuższa krawędź nie przekracza 150 cm.
- Żadna z pozostałych krawędzi nie jest dłuższa niż 70 cm.
- Suma dwóch najdłuższych krawędzi jest mniejsza niż 180 cm.

- Podstawą jest zawsze bok o największej powierzchni.
- Opakowanie nie może utrudniać lub uniemożliwiać przemieszczania przesyłki na gładkich, płaskich powierzchniach.

5. Czy zmieniła się definicja palety niestandardowej?

Tak, definicja palety niestandardowej została zaktualizowana. Paleta zostanie zakwalifikowana jako niestandardowa także w przypadku gdy będzie niepiętrowalna. Paleta niepiętrowalna to taka, która nie ma płaskiej i wytrzymałej górnej powierzchni umożliwiającej ustawienie na niej innych przesyłek lub palety i która nie może być w sposób bezpieczny piętrowana. Jeżeli przesyłka została zakwalifikowana jako paleta niestandardowa oraz niepiętrowalna, doliczona zostanie tylko jedna opłata za paletę niestandardową.

6. Czy zmieniła się definicja palety standardowej?

Tak, definicja palety standardowej również została zaktualizowana. Paleta standardowa to paleta, która zawiera elementy, które nie wystają poza jej podstawę. Jej rozmiar nie powinien przekroczyć wymiarów 120 cm (długość) x 80 cm (szerokość) x 180 cm (wysokość wraz z podstawą) a waga rzeczywista nie może być większa niż 800 kg.

7. Czy wszystkie przesyłki powinny spełniać standardy Fit to Travel?

Tak, wszystkie przesyłki sklasyfikowane jako standardowe, niestandardowe, specjalne, dłużycowe muszą spełniać kryteria Fit to Travel, aby mogły zostać przyjęte do transportu. Niewłaściwie zabezpieczona i przygotowana przesyłka może zostać zakwalifikowana jako Unfit to Travel i zwrócona do nadawcy.

8. Co stanie się z przesyłką, która nie będzie odpowiednio zapakowana?

Jeśli przesyłka nie będzie zapakowana zgodnie z kryteriami Fit to Travel, kurier FedEx odmówi jej przyjęcia do transportu oraz poprosi o przepakowanie przesyłki zgodnie z wymogami Fit to Travel. Jeśli zdarzy się tak, że kurier FedEx przyjmie przesyłkę, może ona zostać zatrzymana na kolejnych etapach transportu. W takim wypadku przedstawiciel FedEx powinien się skontaktować z nadawcą przesyłki i ustalić kolejne kroki oraz znaleźć alternatywne rozwiązanie.

9. Czy przesyłki Fit to Travel będą się wiązać z dodatkowymi opłatami?

W okresie przejściowym przesyłki Fit to Travel nie oznaczają dla naszych klientów żadnych dodatkowych kosztów związanych ze świadczeniem usług. Klient może dodatkowo ponieść koszt związany z wykorzystaniem własnych dodatkowych opakowań i innych materiałów, w celu lepszego przygotowania i zabezpieczenia przesyłki do transportu. Po okresie przejściowym koszty związane ze zwrotem przesyłki Unfit to Travel ponosi nadawca.

10. Od kiedy obowiązują standardy Fit to Travel i co się stanie, jeśli przesyłka nie zostanie zakwalifikowana jako Fit to Travel w okresie przejściowym?

Standardy Fit to Travel zaczną obowiązywać 17 września 2020 r. Od 17 września do 15 listopada 2020 r. obowiązywać będzie okres przejściowy, podczas którego nasi klienci będą zapoznawać się z nowymi standardami. Jeśli w tym okresie nadawana przez klienta przesyłka będzie naruszać standardy Fit to Travel, kurier może odmówić jej przyjęcia i poprosi o ponowne zapakowanie przesyłki. Jeśli jednak przesyłka trafi do oddziału nadającego, wówczas zostanie doręczona, a klient zostanie poinformowany o jej warunkowym doręczeniu i jednocześnie otrzyma wskazówki jak poprawnie przygotowywać kolejne przesyłki do transportu.

11. Co się stanie, jeśli przesyłka nie zostanie zakwalifikowana jako Fit to Travel już po okresie przejściowym?

Kurier FedEx odmówi przyjęcia takiej przesyłki do transportu. Nawet jeżeli z różnych względów zostanie ona przyjęta przez kuriera, oddział nadający zatrzyma ją w magazynie. Wówczas klient może się spodziewać kontaktu ze strony FedEx z propozycją alternatywnego rozwiązania – odbioru własnego i przepakowania lub skorzystania z usług specjalnych, co jednak może wiązać się z dodatkowymi opłatami. Przesyłki zakwalifikowane jako Unfit to Travel po okresie przejściowym nie zostaną doręczone do odbiorcy.

12. Kto ponosi koszty zwrotu przesyłki zakwalifikowanej jako Unfit to Travel?

W trakcie okresu przejściowego klient nie poniesie żadnych kosztów związanych ze zwrotem przesyłki. Jeżeli przesyłka zostanie przyjęta w oddziale nadającym, FedEx zadba o jej doręczenie lub zwróci się do klienta z prośbą o poprawne przygotowanie jej do transportu zgodnie ze standardami Fit to Travel. Po okresie przejściowym koszty związane ze zwrotem przesyłki poniesie nadawca przesyłki.

13. Czy standardy Fit to Travel obowiązują w całej Polsce?

Tak, standardy Fit to Travel obowiązują w całej Polsce.

14. Czy zmianie uległy także Warunki przewozu przesyłek FedEx w związku z wprowadzeniem standardów Fit to Travel?

Nie, Warunki przewozu pozostają bez zmian. Wszelkie zapisy dotyczące standardów Fit to Travel znajdują się w **Przewodniku po usługach krajowych** oraz w przewodniku **Jak pakować przesyłki – wskazówki i porady**.

15. Czy kurier może odmówić przyjęcia przesyłki od klienta?

Tak, kurier może odmówić przyjęcia przesyłki już w okresie przejściowym. Jeśli jednak zdarzy się, że przesyłka trafi do oddziału nadającego, to oddział jest następnym miejscem, które może zatrzymać przesyłkę. W takiej sytuacji pracownik oddziału powinien opatrzyć przesyłkę naklejką „Unsendable – Unfit to Travel”. Kolejnym punktem mogącym zatrzymać przesyłkę jest hub przeładunkowy, który może postąpić z przesyłką podobnie jak oddział nadający (jeśli z różnych względów oddział nadający pozwolił na wejście przesyłki do naszej sieci).

16. Jakich informacji udzielić klientowi, który nalega na odbiór nieodpowiednio zapakowanej przesyłki?

- Wyjaśnij, że niewłaściwie zapakowana przesyłka zagraża jego towarom, innym przesyłkom oraz bezpieczeństwu obsługujących przesyłki pracowników i kurierów FedEx.
- Wyjaśnij, że przesyłka będzie poddana ponownej ocenie w magazynie. Jeśli zostanie zaklasyfikowana jako nienadająca się do transportu, trafi z powrotem do nadawcy.
- Przekaż klientowi **ulotkę** dotyczącą poprawnego pakowania przesyłek i zachęć do zapoznania się z naszym przewodnikiem **Jak pakować przesyłki – wskazówki i porady**.

17. Co zrobić, jeśli przesyłka niespełniająca standardów Fit to Travel zostanie jednak przyjęta w oddziale FedEx?

Jeśli przesyłka zostanie przyjęta w oddziale FedEx to oddział nadający zatrzyma ją w magazynie. Wówczas klient może się spodziewać kontaktu ze strony FedEx z propozycją alternatywnego rozwiązania – odbioru własnego i przepakowania lub skorzystania z usług specjalnych, co jednak może wiązać się z dodatkowymi dla niego opłatami.

18. Gdzie znaleźć informacje o tym, jak poprawnie pakować przesyłki?

Informacje o tym, jak należy przygotować przesyłkę do transportu znajdziesz w:

- **Ulotce**, o którą klient może poprosić kuriera FedEx lub swojego Opiekuna Handlowego.
- Naszym nowym przewodniku **Jak pakować przesyłki – wskazówki i porady** na fedex.com/pl.
- **Przewodniku po usługach krajowych** na fedex.com/pl.

19. Z kim klient może się skontaktować w przypadku dodatkowych pytań w zakresie Fit to Travel?

Klient może skontaktować się ze swoim Opiekunem Handlowym lub z Biurem Obsługi Klienta.