



CHAT SCOPE

Nuestro objetivo es brindarte una atención rápida y eficaz, asegurándonos de que obtengas la información que necesitas de manera clara y accesible.

¿Cómo podemos ayudarte mediante este canal?

A través del chat, nuestros agentes podrán apoyarte con los siguientes temas:

- Rastreo de embarques
- Estado del BL (Bill of Lading)
- Información sobre devolución de contenedores
- Consulta de tiempo libre (free time)
- Soporte para el envío de instrucciones de embarque e instrucciones de entrega
- Asistencia para el uso del sitio web de Maersk

Temas fuera del alcance de chat

Para garantizar una atención especializada, algunos temas deben ser gestionados por otros canales. Agradecemos tu comprensión:

- Solicitudes de roleos de garantía
- Gestión del estado de cuenta
- Procesos de reembolso
- Disputas comerciales
- Aplicación de pagos y conciliaciones
- Asuntos con Puerto
- Cuestiones documentales

Para estos casos, te invitamos a contactar a nuestro equipo correspondiente a través de los canales oficiales.

¿Cómo funciona?

Si tienes dudas rápidas, solo necesitas iniciar sesión en el sitio [web de Maersk](#) y uno de nuestros agentes te atenderá.

Para que la atención sea más ágil, el chat tiene un límite de inactividad. Esto significa que, si no respondes en un plazo de tres minutos, la conversación se cerrará automáticamente. Este sistema nos permite mantener un servicio más ordenado y eficiente, ayudando a más personas sin dejar chats abiertos innecesariamente.

The screenshot shows the Maersk website's customer support section. At the top, there are navigation links for 'Precios', 'Reservar', 'Salidas', 'Seguimiento', 'Administrar', 'Soluciones logísticas', and 'Empresa'. On the right, there are links for 'ES', 'Buscar', 'Notificaciones', 'Asistencia', 'Contáctanos', 'Registro', and 'Iniciar sesión'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Support / Chat /'. A large heading says 'Chatea con nosotros' (Chat with us). A message from the company states: 'Sentimos que no hayas podido encontrar una respuesta a tu pregunta en nuestro centro de asistencia. Si ya estás registrado y tienes una pregunta relacionada con un embarque específico, utiliza la opción de inicio de sesión para iniciar sesión en tu cuenta y chatear con nuestro equipo de Experiencia del cliente.' It also mentions that if not registered, one can click 'Chat now' to start a session. To the right, there is a login form asking if the user is registered ('¿Ya estás registrado?') with 'Iniciar sesión' and 'Registro' buttons. A sidebar on the right shows a 'Maersk Virtual Assistant' window titled 'Thanks for chatting with us'. It displays a message: 'Chat started at 9:18 AM. Usted está chateando con Maersk ChatBot, puedo ayudarlo con las siguientes opciones y/o transferirlo con un Agente para más ayuda.' It also asks the user to select an option ('Favor de seleccionar la opción para la que necesita ayuda:'). A message input field says 'Type your message...'.

Recomendaciones finales

Ten a la mano la información básica de tu embarque (número de BL, contenedor, número de caso, etc.) para agilizar tu consulta.

Utiliza este canal para gestiones rápidas o consultas generales.

Para solicitudes complejas o que requieran seguimiento, te recomendamos usar otros medios como el correo electrónico o el portal de autoservicio.