



 **MAERSK**

MAERSK LINE

Proceso de Exportación

Canales de Comunicación



Exportaciones

ec.export@maersk.com



Central Telefónica

+593 4 2595600

Opción 2 Servicio Al Cliente



Chat en vivo:

www.maersk.com/support/chat/

Horarios de Atención

Lunes a Viernes: 08h30 a 17h30



Turno Ecuador (Atención fuera del horario laboral)

E-mail: ec.export@maersk.com

PBX: +593 4 2595600 Opción 5

Celular: +593 99 963 5096

Horarios de Atención:

Lunes a Viernes: 17h30 a 01h00

Sábados: 09h00 a 19h00

Domingos: 09h00 a 16h00



MAERSK

CANALES DE COMUNICACIÓN



Correo Electrónico

ec.export@maersk.com
ec.import@maersk.com

Horarios de atención
Lunes a Viernes
08H30-17H30

Central Telefónica

PBX: +593 2595600
Opción 2 Servicio Al Cliente

Horarios de atención
Lunes a Viernes
08H30-17H30

LiveChat

www.maersk.com

Horarios de atención
Lunes a Viernes
08H30-17H30

Turno Ecuador (Atención fuera de
horario laboral)

ec.export@maersk.com
ec.import@maersk.com
PBX: +593 2595600 Opción 5
Celular: +593 99 963 5096

Horarios de atención
Lunes-Viernes: 17H30-01H00
Sábados: 09H00-19H00
Domingos: 09H00-16H00

Registro de Nuevo usuario



Registro en la web

<https://www.maersk.com/>
Dar clic en el siguiente icono @ y dirigirse a la opción de Registro para iniciar el ingreso de la información como nuevo usuario

01



Datos del formulario

Completar todos los campos del registro, luego aceptar los términos y condiciones, clic en submit. En caso de que el correo electrónico sea un Hotmail o Gmail, tomará más tiempo la confirmación de usuario.

02



Confirmación

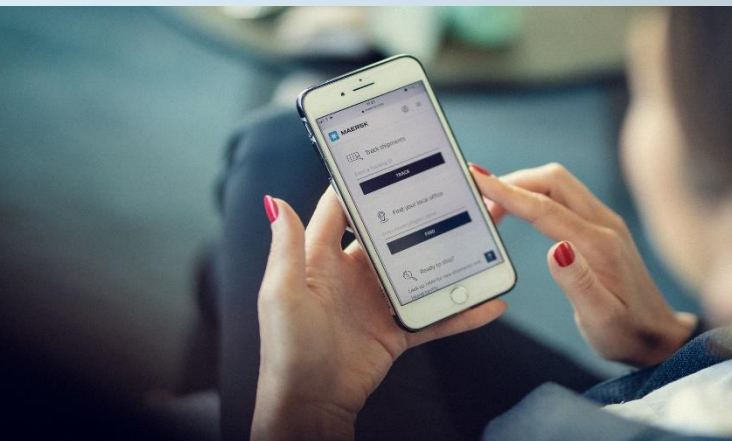
Una vez completado los campos anteriores, usted recibirá un correo con un enlace para confirmar su correo electrónico. Haga clic en "Validate Email" donde debe iniciar sesión y seleccione la opción "COMPLETE MY ACCOUNT".

03



Proceso de Homologación

Para poder iniciar este proceso por favor enviar los datos a CENWWWVCREG@maersk.com



- Plazo de 15 días para completar el formulario
- Debe adjuntar la Información indicada de manera obligatoria



- Obtendrá una respuesta en 48 horas posterior al envío de la documentación
- Se le informa la fecha de la visita técnica.
- Tiene hasta 5 días previos a la cita para reprogramarla sin costo.
- Recibirá los resultados de la evaluación después de 7 días



- Tiene un plazo de hasta 15 días para entregar la documentación o debe realizar nuevamente el registro bajo costo del cliente.
- En caso de reprogramar dentro de los 5 días previo a la visita técnica, deberá cancelar el costo del 50% del Servicio a la empresa auditora

Canales de Comunicación

Inconvenientes con el login ó algún otro error relacionado a la web.



Siempre utilizar el chat:
<https://www.maersk.com/support/chat/#/>

Debe ingresar a la web:
- Abrir el chat Menu
- Transferir con un agente
- Elegir la opción asistencia técnica.

O puede escribir al correo:
CENWWWSVCREG@maersk.com



Para otros requerimientos por favor contactarse con ec.export@maersk.com



Por información asociada con:

- Nuevo registro.
- Seguimiento del registro mediante la web.
- Actualización de correo electrónico que se encuentra relacionado a un usuario para la misma empresa.
- Añadir o suspender un código de cliente.
- Requerir acceso para impresión de OBL.
- Desactivar usuarios.
- Añadir o suspender roles adicionales.



Gestión documental y de reservas

Creación y Confirmación de Reservas



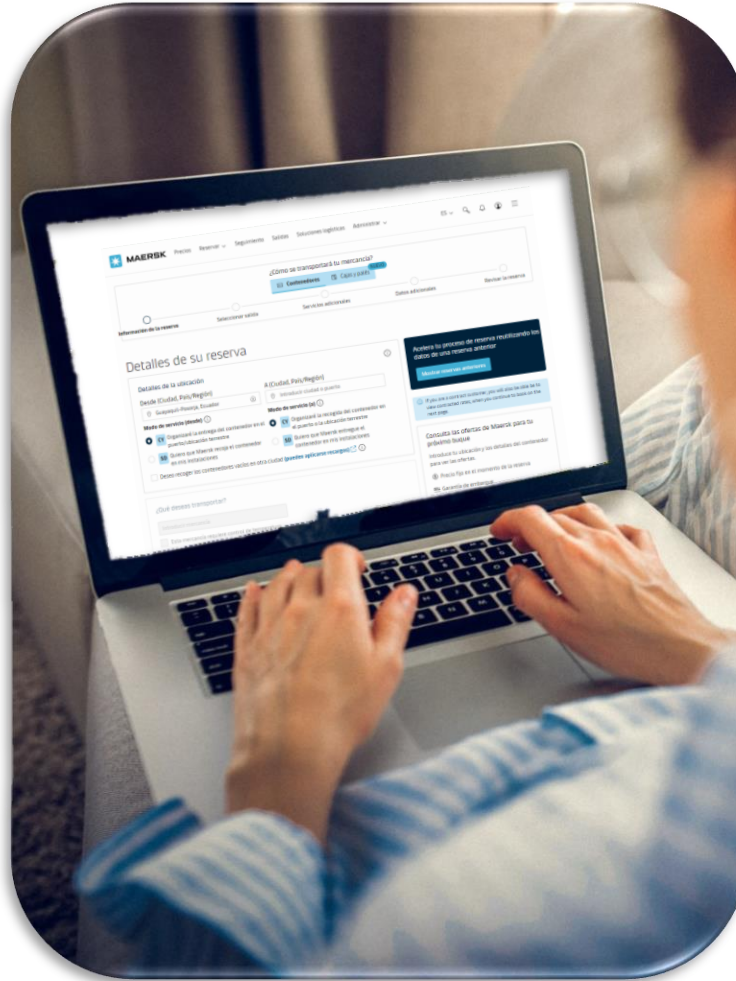
1. Ingresar a www.maersk.com y realizar su reserva.
- Seleccionar el producto e indicar el tipo de mercancía.



2. Elegir el tipo de contenedor y peso.
- Seleccionar "Soy el dueño del contrato" si utilizará su propio contrato.



3. Verifique que le refleje el número de contrato, caso contrario le mostrará tarifa de mercado.



4. Seleccione el depósito para retiro de unidades vacías.



5. Revise que todos los datos de la reserva se encuentren correctos.



6. La reserva será confirmada en un tiempo máximo de 2 horas.



RETIRO DE UNIDADES DRY



G U A Y A Q U I L

Maersk Logistic Norte
Unidades 20', 40' DRY y contenedores especiales.
Dirección: (Km 23,5 Vía Perimetral- Frente al Hospital
Universitario)
Teléfono: 0958745935
Correo: ops.opacifnorte@apmterminals.com

Registro del turno
<https://appointment.inlandservices.com>

Q U I T O

FERTCONTAINER
Bajo aprobación de su ejecutivo de CX
Para unidades Food Quality de 20' / 40' DRY
Dirección: Av. Simón Bolívar- a 500 metros del Intercambiador.
Correo: fertcontainer@hotmail.com

Horario de retiros: Lunes a viernes de 08h00 a 17h00.



RETIRO DE UNIDADES REFRIGERADAS

Guayaquil

Maersk Logistic Sur y Norte

Correo Norte: gates.opacif@apmterminals.com

Teléfono: 0989819489

Correo Sur: gates.opacif@apmterminals.com

Teléfono: 0989819195

Dirección: Avenida 25 de Julio, diagonal al parque
Stella Maris

Farbem Norte

Correos: garita.in-out.norte@farbem.com;

turnos@farbem.com

Teléfonos: 43711865/ 43711866

Puerto Bolivar

Aretina

Correos:

ec.pb.customer@yilport.com;

ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com

taro.pb@yilport.com

ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com

Teléfonos: 0963871002/ 0962840451

❄ El transportista debe llevar la confirmación del booking para presentarlo en garita. Todos los contenedores se entregan con 1 sello de la línea.

❄ Los sellos para las unidades vacías RH desde Puerto Bolivar, deben retirarse por el cliente directamente en Aretina, los mismos no se encuentran dentro del contenedor.





REPOSICIÓN DE SELLOS

Se debe contactar al correo ec.export@maersk.com y debe incluir:

- Número de booking y unidad.
- Detallar la razón del reemplazo de sello
- Informar número de sello/número de funda a reemplazar.
- Enviar fotos nítidas del sello descartado.
- Compartir datos de la persona autorizada para retiro (Nombre completo, teléfono y cédula).



Si el sello fue robado o extraviado, se debe adjuntar la denuncia por el mismo. (Incluir en la denuncia el número de contenedor, funda/sello)

Ingreso de Instrucciones De Embarque y VGM



1.- REGISTRO

Completar tipo de documento y referencia de embarque.
Verificar la nave de origen y el número de contrato.

2.- CLIENTES

Ingresar la información del embarcador, consignatario y notificador de la carga e indicar los pagadores.



3.- DESCRIPCIÓN

Debe ingresar el tipo de paquete; en la descripción registrar el número de DAE y detallar las marcas y los números en caso de tenerlos.

4.- VGM

Ingresar la info de VGM y sellos.



NOTAS IMPORTANTES

Correcciones

Debe realizarlo desde la web hasta 48 horas posterior al zarpe sin costo

Responsabilidad

Es responsabilidad del cliente siempre informar cualquier corrección mediante correo electrónico a ec.export@maersk.com.

Confirmación

El conocimiento de embarque se aprueba en máximo 8 horas

No se pueden ingresar unidades ficticias

VGM mandatorio

Puede registrar un peso aproximado dentro del margen de +/- 5000KG

Corrección de VGM – USD100

LIBERACIÓN DE BILL OF LADING

Los motivos más frecuentes por los cuales el documento de transporte no puede ser liberado en origen o destino



Pagos pendientes – My Finance



Falta de instrucción de liberación

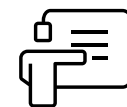
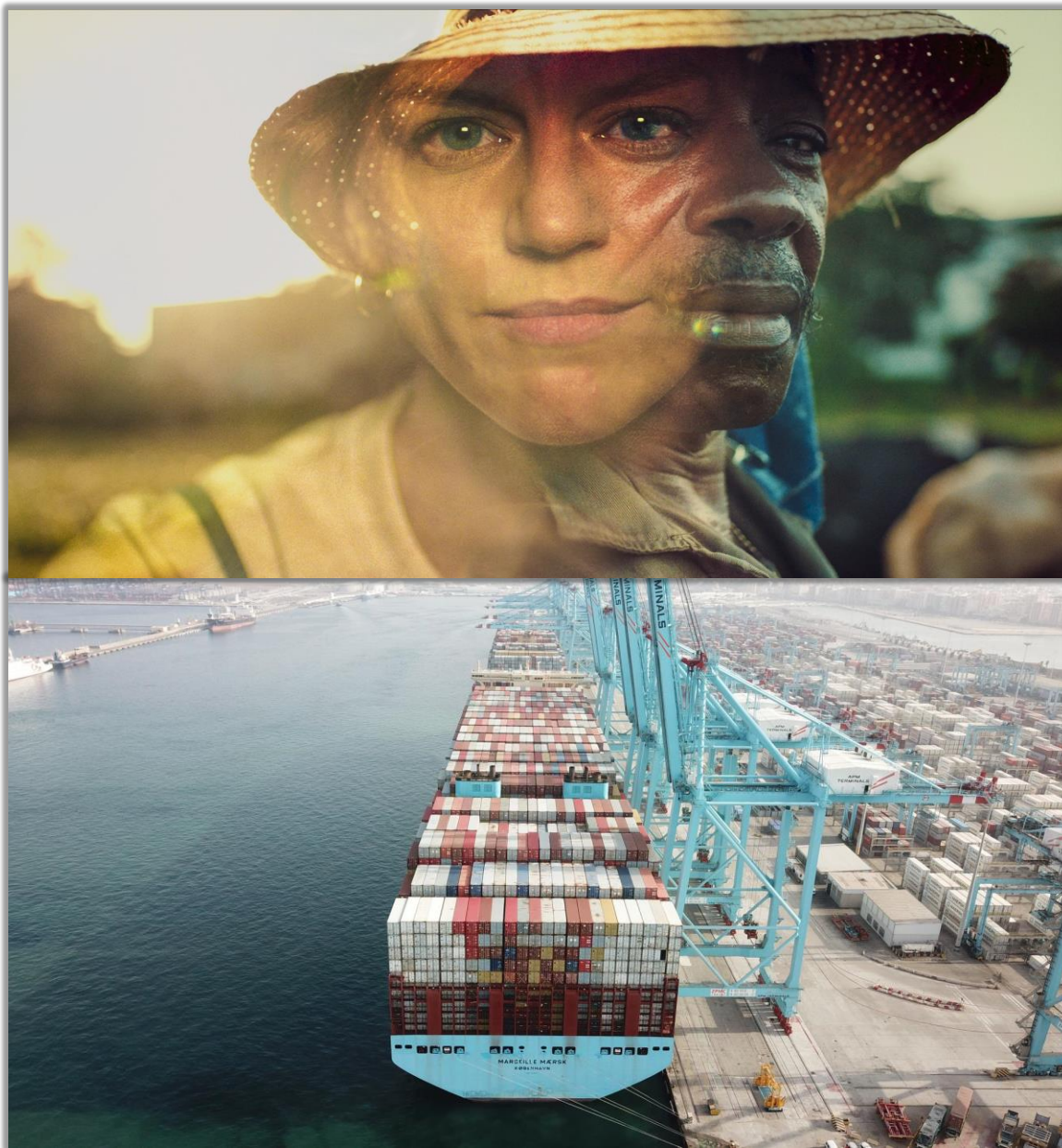


Bloqueo de clientes

Se puede verificar en la web – en la opción
manejar permisos

Agencia

Maersk



Horarios de atención Counter:



De lunes a viernes de 08H30 a 16 H 15 (entrega de turnos) con atención hasta las 17H30

1. Entrega y recepción de B/Ls.
2. Regularización de trámites electrónicos
3. Retiro de resmas de BL exportación con previa coordinación y autorización..



MAERSK

Proceso de Pago

Valores a Cancelar

Se debe cancelar los gastos locales en un plazo máximo de 7 días a partir del día en el que se genera la factura (documento que encontrara en la web en My Finance). Las facturas suelen generarse alrededor del ETD (fecha de zarpe)



En caso de no cancelar los valores a tiempo (7 días), se recargará como parte de gastos locales en el BL el rubro mencionado.

\$ 50

Late Payment Fee



\$ 175

Penalidad por cancelación

Se agregará el rubro cuando exista disminución o cancelación de unidades RH fuera del plazo establecido para la cancelación de contenedores. El valor es por unidad.



\$ 120

Freight Collection Fee Origin

Aplica cuando el cliente paga el flete en origen (Ecuador), por salidas de divisas.



\$ 25

Late Doc Fee

De no ingresar las instrucciones de embarque antes del vencimiento del plazo límite, se recargará el valor indicado dentro del BL.



\$ 55

Corrección o Amend Fee

Aplica para las correcciones solicitadas en la web o mediante correo electrónico fuera del plazo establecido.



\$ 315

Administrative Fee

El rubro es aplicado cuando solicitan cambios en Ecuapass fuera de los plazos de ley.

* Recordar que los 7 días previamente indicados son considerados desde la fecha de la generación de la factura hasta que el dinero se encuentre acreditado en la cuenta de la línea. Es decir que, si los pagos se demoran entre 24 a 48 horas, debe realizar el pago hasta el 5to día de haber sido emitida la factura.

Cuentas Bancarias

Pagos de flete y cargos Locales

Banco: Citibank

Número de cuenta: 148566011

Tipo de cuenta: Corriente

Maersk del Ecuador C.A.

Pagos de servicios Locales

Banco: Citibank

Número de cuenta: 148566038

Tipo de cuenta: Corriente

Maersk del Ecuador C.A.

Cargos locales:

- Fletes oceánicos
- Surcharges dentro del bl- (incluye CP1 y freight collection fee)
- Demoraje
- Daños, reparación y/o limpieza de contenedores
- Pérdida total de contenedores

Servicios locales:

- Actualización de ECAS – CONTAINER RELEASE LETTER (ECAS ISSUE)
- Emisión de BL – BILL OF LADING ISSUANCE AT DESTINATION
- Servicio de corrección de manifiesto – ADMINISTRATIVE EXPENSES



Notificación de pagos

Pagos Prepaid

ec.export@maersk.com

- Recepción de comprobantes de pago por cargos locales y flete
- Aplicación de pagos

Pagos de servicios locales

ecuadorfinanzas@maersk.com

- Recepción de valores por servicios locales.

Contacto financiero

ec.collections@maersk.com*

- Estados de cuenta de fletes
- Revisiones de crédito
- Soporte para procesos de reembolso

*La casilla debe estar como primer receptor del correo

Notas Importantes a considerar:

- Los valores se acreditan entre 24 a 48 horas, se recomienda enviar con esta anticipación los soportes de pagos para evitar retrasos
- Para devoluciones de pagos en exceso, deben ser tramitados a través del portal www.maersk.com en la opción de MyFinance
- La agencia del banco General Rumiñahui receipta los depósitos para el CITIBANK
- En caso de no reflejarse los fondos en la cuenta bancaria, el proceso de exportación no podrá finalizar.



¿CÓMO MEJORAMOS PARA TI?

1

Encuesta para medir tu satisfacción general

Cada 3 meses

¿Nos recomendaría y por qué?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

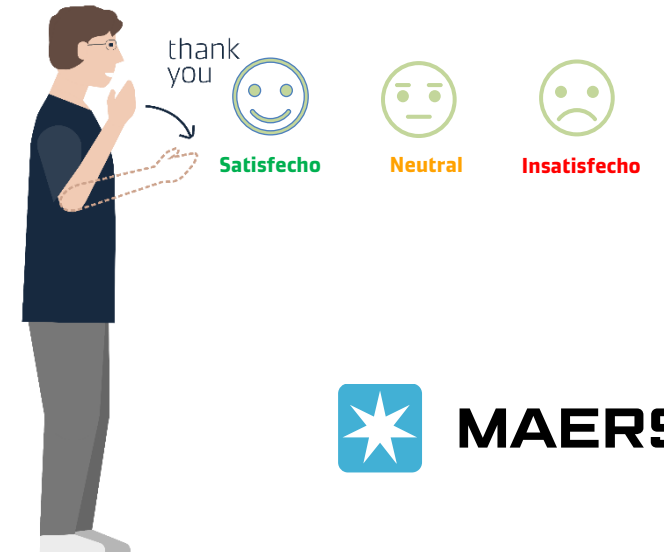


2

Encuesta para medir tus casos con nosotros

Por cierre de caso/llamada/chat

Nivel de Satisfacción con el manejo de cada requerimiento



Gracias.