

Haftalık Bülten

***Bilgilendirmelerimiz 41. Hafta, 7 Ekim – 11 Ekim tarih aralığı için geçerlidir.**



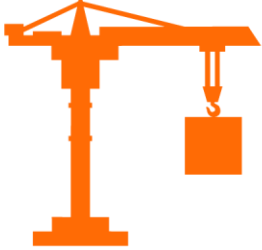
Hapag-Lloyd

İÇERİK



1. Yenilikler ve Duyurularımız
2. Haftalık Ekipman Durumu
3. Rezervasyon Kabul Edemediğimiz Destinasyonlar
4. Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler

Kuzey Amerika Grev dönemi hakkında bilgilendirme



- Kuzey Amerika'da yaşanan sanayi eylemleri nedeniyle operasyonlarımızda bazı aksamalar meydana gelebileceğini sizinle paylaşmak isteriz. Hapag-Lloyd olarak, yüklemelerinizin sorunsuz ilerlemesi için elimizden gelen tüm desteği sağlamaya devam ediyor ve her türlü bilgiyi sizinle paylaşarak bu süreci en iyi şekilde atlatmanıza yardımcı olmayı amaçlıyoruz.
- Bu süreçte, operasyonel güncellemeler ve sevkiyatlarınızla ilgili en güncel bilgilere Live Tracker üzerinden ulaşabilir ve konuyla ilgili gelişmeleri takip edebilirsiniz. Ayrıca, sıkça sorulan sorular için FAQs sayfasını ziyaret edebilirsiniz.
- Müşterilerimizle sürekli yakın iletişimde olmayı ve ihtiyaç duyduğunuz tüm desteği sağlamayı önceliğimiz olarak görüyoruz. Sorularınız veya sevkiyatlarınızla ilgili herhangi bir konuda bize her zaman ulaşabilirsiniz.
- Anlayışınız ve işbirliğiniz için teşekkür ederiz.
- **[Live Tracker linimize buradan ulaşabilirsiniz.](#)**
- **[FAQs linimize buradan ulaşabilirsiniz.](#)**

Türkiye Lokal Masraf ve Ardiye Tarifesi Değişikliği hakkında önemli bilgilendirme



- 1 Ekim 2024 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde, Türkiye varış ve çıkışlı yüklemelere ait lokal masraf ve ardiye tarifelerimizde önemli değişiklikler olacaktır. İnternet sitemizde yayınlanan revize tarifelerimizi yüklemelerinizi organize etmeden önce kontrol etmenizi tavsiye ederiz. Aşağıdaki linke tıklayarak bu değişikliklerle ilgili bilgilendirme yapılan bilgilendirme sayfamıza ulaşabilirsiniz.
- **[Here's an update for our local charges and trade fees](#)**
- Fiyat teklifi süreçleri ve tarife değişikliği ile ilgili tüm sorularınız için satış departmanımızla kontak kurabilirsiniz.

Yenilikler ve Duyurularımız

"Schedules" in > Interactive Schedules out

- Sitemizdeki son güncelleme ile artık Interactive Schedule kalktı ve yerine Schedules geldi.
- Yeni arayüz ile birlikte artık gemi detaylarına daha kolay bir şekilde ulaşılacaktır.

- Schedule ile aşağıdaki bilgilere ulaşabilirsiniz:
 - Gemi adi, servisi ve sefer numarası.
 - Cut-Off tarihleri.
 - Aktarma detayları.
 - Liman/Terminal bilgileri.
- **Buraya Tıklayarak [Schedule](#) hakkında daha çok bilgi edinebilirsiniz.**

Home Services & Information Our Company **Online Business Suite** Search EN

Schedule BETA About this app

Dear Customer, we support the usage of via locations for a better steering of the Intra North American part of your routing (scroll up if you want to use them). Please note that only locations in North America can be inserted into the via search fields.

MERSIN (TRMER) - SAVANNAH, GA (USSAV): From 01 October 2024

Total: 9 results Available sailings for your selection: 8 Recommended routings Download

⚠ Departure and arrival dates are based on local date / time and may be subject to change without prior notice.

2024-10-12	27 days	2024-11-09	Doc Cut-off 2024-10-08	Show Details
Terminal / Ramp (PoL) MERSIN, TRMER	DIRECT	Terminal / Ramp (PoD) SAVANNAH, GA, USSAV	FCL Cut-off 2024-10-09	
→ TEX HUTTON Voyage no.: 20W41		VGM Cut-off 2024-10-09		
2024-10-24	28 days	2024-11-21	Doc Cut-off 2024-10-22	Show Details
Terminal / Ramp (PoL) MERSIN, TRMER	DIRECT	Terminal / Ramp (PoD) SAVANNAH, GA, USSAV	FCL Cut-off 2024-10-22	
→ TEX STADT DRESDEN Voyage no.: 10W43		VGM Cut-off 2024-10-22		
2024-11-07	28 days	2024-12-05	Doc Cut-off 2024-11-05	Show Details
Terminal / Ramp (PoL) MERSIN, TRMER	DIRECT	Terminal / Ramp (PoD) SAVANNAH, GA, USSAV	FCL Cut-off 2024-11-05	

Yenilikler ve Duyurularımız

"Schedules" in > Interactive Schedules out

Schedule BETA [About this app](#)

MERSIN (TRMER) - SAVANNAH, GA (USSAV): From 26 September 2024

Total: 9 results Available sailings for your selection: 7 Recommended routings

[Download](#)

⚠ Departure and arrival dates are based on local date / time and may be subject to change without prior notice.

2024-10-12	27 days	2024-11-09	Dec Cut-off 2024-10-08
Terminal / Ramp (PoL) MERSIN, TRMER	DIRECT	Terminal / Ramp (PoD) SAVANNAH, GA, USSAV	FCL Cut-off 2024-10-09
-> TEX HUTTON Voyage no.: 20W41			VGM Cut-off 2024-10-09

[Hide Details](#)

[Copy Details](#)

MERSIN
ETD: 2024-10-12

Address

Name MERSIN INTERNATIONAL PORT
Street YENI MAHALLE ISMET INONU BUL.
Post Code 33050
City MERSIN
Country TURKEY
Subdivision ICEL

Contact

Telephone 903242390939
E-mail documentation@mersinport.com.tr
Website WWW.MERSINPORT.COM.TR

Cut-off Dates

Transshipment Cut Off 2024-10-09 16:00
FCL (**Beyanname**) 2024-10-09 10:00
VGM 2024-10-09 15:00
DG 2024-10-08 12:00
OOG 2024-10-08 12:00
Reefer 2024-10-09 10:00
Document Closure (**Talimat**) 2024-10-08 15:00

« Servis
« Gemi Adı
« Sefer Numarası

Liman/Terminal
Detayları

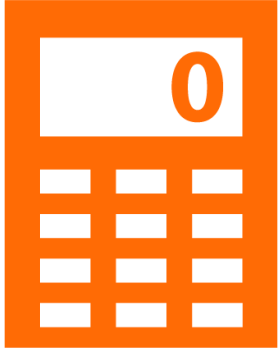
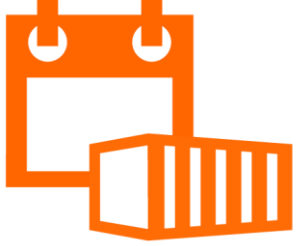
■ Buraya Tıklayarak [Schedule](#)
hakkında daha çok bilgi
edebilirsiniz.

Excel olarak
indirin.

Detayları açın ya
da gizleyin.

Cut-off Tarihleri

İhracat Ardiye ve Detention Hesaplama Aracımız Hakkında



- Hapag-Lloyd olarak, ihracat süreçlerinizi daha da kolaylaştırmak amacıyla yeni dijital çözümümüzü sizlere tanıtmaktan mutluluk duyuyoruz. Bu yenilikle birlikte, ekipman alım, gemi ETA-ETD, dolu giriş ve cutoff tarihlerinizi bildirdiğinizde, olası ardiye ve detention masraflarını anlık olarak görebileceksiniz.
- Bu yeni çözüm sayesinde, süreçlerinizi daha verimli yönetebilecek ve maliyetlerinizi önceden tahmin edebileceksiniz. Sizlere sunduğumuz bu dijital kolaylık, iş süreçlerinizi hızlandırarak, daha rekabetçi olmanızı sağlayacak.
- Yeni çözümümüz hakkında daha fazla bilgi almak için Müşteri Hizmetleri ile iletişime geçmekten çekinmeyiniz.
- Hesaplama aracımıza aşağıdaki linki kullanarak direk erişim sağlayabilirsiniz,



[İhracat Ardiye ve Detention Hesaplama](#)

Yenilikler ve Duyurularımız

01.09.2024 tarihi itibariyle Booking Cancel Fee uygulmamız hakkında önemli duyuru;



- **Cancellation**
 - ETD – 5 gün içerisinde iletteceğiniz Cancel talepleriniz için 100 usd / per container masraf oluşacaktır.
 - **Cargo roll over**
 - Booking in ilk roll işlemi masrafsız olacaktır ancak, 2. bir kez Müşteri tarafından iletilen roll veya cancel talebi ETD farketmeyecek şekilde 100 usd / per container olarak masraflı olacaktır.
 - **Reductions**
 - ETD – 5 gün içerisinde bookingde ekipman sayısının azaltılması talep edilmesi durumunda 100 usd / per container masraf oluşacaktır.
- Reefer yüklemeleriniz için istisna sadece Cancellation ve Cargo Roll Over da uygulanacaktır. Reductions için istisna uygulanmayacaktır.

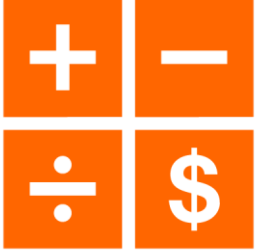
Yenilikler ve Duyurularımız

İthalat Demuraj & Free Time Asistanımız Hakkı

Hapag-Lloyd olarak Number One for Quality hedefimiz kapsamında sizlere daha kaliteli bir hizmet verebilmek adına geliştirdiğimiz “Demuraj & Free Time Asistanı” uygulamamız 27 Mart 2024 itibariyle web sitemizde kullanıma hazır olarak taleplerinizi beklemektedir.

Yalnızca aşağıdaki bilgileri girerek talebinizi gönderebilir, belirtmiş olduğunuz mail adresine kısa sürede ulaşacak olan yanıtta yükünüz için free time ve demuraj bilgilerini öğrenebilirsiniz

- Konşimento Numarası
- Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih (konteyner boş dönüşü gerçekleştiyse boş dönüş tarihi, henüz gerçekleşmediyse demuraj hesaplaması yapılmak istenen tarih girilmelidir)
- Yanıt almak istediğiniz e-posta adresi



Demuraj & Free Time Asistanımız şu an için yalnızca mesai saatleri içerisinde taleplerinize dönüş yapacak olup, mesai saatleri sonrası talep geçmeniz durumunda bir sonraki iş gününde yanıtınız hazırlanıp iletiliyor olacaktır.

Asistanımız üzerinden yalnızca demuraj ve free time bilgilerini öğrenebilirsiniz, lokal masraf bilgilerinize web sitemizde bulunan Türkiye İthalat Asistanı üzerinden ulaşabilirsiniz.

Uygulamamıza Hapag-Lloyd Türkiye sayfamızın İthalat sekmesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

Yenilikler ve Duyurularımız

Yeni DG sürecimiz;

- Yeni DG sürecimiz ile birlikte artık tüm iletmek istediğiniz belgeleri webtemizdeki "DG Amendment" seçeneği seçilerek "Add Attachments" kısmından belgelerinizi ekleyebilirsiniz,
- Bu sayede evraklarınız ve DG bookingleriniz sadece DG işlemleri ile ilgilenen yeni kurulan ekibimize iletilecek ve işlemleriniz çok daha hızlanıyor olacaktır.

Request

What is your request?

- I want to update booking I want to cancel booking

Please specify the type of amendment (you can add up to 10 types)

i Booking Amendment types may have local charges and service fees. For details, please have a look on the [Local Charges](#).

1 Amendment

Select reason

Q Change DG Information X ▾

Provide any necessary details and attachments (optional)

Describe details...

+ Add attachments

Accepted file types: .jpg, .png, .pdf, .xlsx, .xls, .doc, .docx

Maximum files size: 3 MB

+ Add amendment

Yenilikler ve Duyurularımız

Yeni Kara Nakliye Sürecimiz hakkında

- Hapag-Lloyd olarak en kaliteli hizmet veren armatör olma hedefimiz(Number One for Quality) doğrultusunda, siz değerli müşterilerimizin memnuniyet seviyesini daha da arttırmak amaçlı olarak Inland Delivery Team (IDT) isimli takımımızın sizlere hizmet vermeye başlayacağını söylemekten memnuniyet duyarız. Bu yeni kurulan takımın temel amacı, müşteri hizmetleri departmanımızın sorumluluklarını, nakliye departmanımızla entegre ederek kara nakliye operasyonlarımızın verimliliğini ve güvenilirliğini maksimum seviye çıkartmaktır. Uzman ekibimiz, kara nakliyesi operasyonlarının tüm süreçlerinden sorumlu olarak, siz değerli müşterilerimize sorunsuz ve kaliteli bir hizmet sağlayacaktır.
- Yeni kurulan takımımız **11 Mart 2024** tarihinden itibaren hizmet vermeye başlayacaktır.
- Kara nakliyesi ile ilgili taleplerinizin gecikme olmaksızın, hızlı bir şekilde elleçlenebilmesi için rezervasyon, konşimento ya da konteyner numarasının konu kısmında belirtilmesini rica ederiz. Bu bilgilendirme, taleplerinizin hızlı bir şekilde Inland Delivery Team(IDT) takımımıza ulaşmasına ve kara nakliye organizasyonlarınızın en hızlı şekilde yapılmasına yardımcı olacaktır.

Avantajlarımız

- Size özel sunulan kara nakliye çözümlerimizle yükünüzün sıkıntısız teslimi
- Zaman ve maliyet tasarrufu ile olası gecikmelerin önlenmesi
- Tüm taşıma ihtiyaçlarınız için tek bir kontak Hapag-Lloyd



Turkiye@service.hlag.com
#Booking / #Container



444 45 24 (HLAG)
üzerinden **7**'yi tuşlayarak
ulaşabilirsiniz.

Yenilikler ve Duyurularımız

Konya ve Kayseri demiryolu kara nakliye servisimiz hakkında güncel sürecimiz



- T.C Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığının hat kapanması konulu yapmış olduğu bildirimden istinaden 22 Nisan 2024 tarihi itibari ile Mersin -Yenice hattı yapı çalışmaları sebebiyle trafiğe kapanacaktır. Konya ve Kayseri demiryolu kara nakliye servisimiz Yenice'ye kadar devam edecek olup; buradan kara yolu taşıması aktarma yapılarak Mersin International Port'a bağlanacaktır.
- Yeni aktarmalı servisimizin hızlı, ekonomik ve sürdürülebilir opsiyonu için kara nakliye satış tarifemizi 22 Nisan 2024 tarihi ile güncellenecektir. Güncel satış rakamlarımız için satış temsilcinizle görüşmenizi rica ederiz.
- Bu konuyla ilgili operasyonel sorularınızla ilgili olarak turkiye@service.hlaq.com adresine email göndererek ya da 444 3 745 üzerinden 7'yi tuşlayarak IDT takımımızla kontak kurabilirsiniz.



Yenilikler ve Duyurularımız

Socar limanı hakkında önemli bilgilendirme;

- Son dönemde artan metal hurda trafiğiyle birlikte, muayene işlemlerinde yaşanan problemler çözümü olmayan bir yöne evrilmiş duruma gelmiştir. Gümrük işlemlerinin ve operasyonların çözümsüz kalması sebebiyle, yüklerin ithalatları gerçekleştirilememiş ve tasfiye işlemlerinde artışlar meydana gelmiştir.
- Bu sebeple metal hurda yüklenmiş konteynerler 01/09/2024 tarihi itibarıyla Socar Limanında kabul edilmeyecektir.

Yılport Gebze Limanı hakkında önemli bilgilendirme;

- Yılport Gebze Limanı tarafından alınan bilgilere göre, dolu giriş prosedüründeki son düzenlemeler hakkında sizleri bilgilendirmek istiyoruz. Yılport Gebze Limanı, 20 Haziran 2024 tarihinden itibaren, ihraç konteynerlerin dolu giriş hareketi için ETA -8 gün kuralını uygulayacaktır.

Mip limanı hakkında önemli bilgilendirme;

- MIP Limanı tarafından alınan bilgilere göre, dolu giriş prosedüründeki son düzenlemeler hakkında sizleri bilgilendirmek istiyoruz. MIP limanı, 01 Eylül 2024 tarihinden itibaren, ihraç konteynerlerin dolu giriş hareketi için ETB -8 gün kuralını yerine **ETB – 10 gün** olarak uygulanacaktır.

Drop Off fee

- Müşteri kaynaklı ekipman geri bırakılması durumunda uygulanmakta olan drop off fee ücretimiz 1 Nisan 2024 tarihi itibarıyla 35 usd+kdv yerine 70 usd + kdv olarak güncellenecektir.
- Masraf oluşmaması adına alımı yapılacak ekipmanlar için nakiliye firmalarının ekipman kontrolü yapması için gerekli bildirim yapmanız süreç için sizlere kolaylık sağlayacaktır.

Yenilikler ve Duyurularımız

Tüm Türkiye limanları Detention tarifesi güncellemesi hakkında

- 1 Temmuz 2024 tarihi itibariyle Tüm Türkiye limanları için Import ve Export detention kalemlerinde güncelleme olacaktır.
- Güncellemeye ait detaylar, 1 Temmuz tarihi itibariyle web sitemizden kontrol edilebilir.

Talimat Gecikmeleri Hakkında

- 1 Ekim 2023 itibari ile Geç Talimat Masrafı aşağıdaki gibi uygulanmaya başlayacak olup bilgilerinize sunulur.
- 01 Ekim 2023 itibariyle : Usd 40 (Türkiye)
- Reefer konteynerler için geçerli değildir.
- Cut off tarihine göre faturalandırılması yapılacaktır.

Live Container (Smart Container) kullanımı

- Live Container (smart container) hizmeti satın aldığınız veya ön/son taşımalı yüklerinizde GPS cihazı mevcut konteyner tedariki, istif uygunluğuna göre verilebilmektedir.
- Ek hizmet olarak Smart Container satın aldığınız yüklerde eğer uygun ekipman sağlanamazsa, ilgili masrafın iptali gerçekleşecektir. Bu gibi durumlarda müşteri hizmetleri ekibimizle iletişim kurabilirsiniz.

Liman dolum talepleri sırasında dikkat edilmesi gerekenler

- Booking onayı sonrasında liman dolum talebinizi iletirken mutlaka aşağıdaki linkten de ulaşabileceğiniz liman dolum formunu eksiksiz doldurmanız ve talebiniz sırasında eklemeniz gerekmektedir, bu şekilde iletteceğiniz liman dolum talepleriniz çok daha hızlı onaylanacaktır,
- <https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#tab=ti-ihracat>

Yenilikler ve Duyurularımız

Konteyner Mühür numaraları hakkında

- Talimatlarınızı girerken mutlaka mühür numarası belirterek iletmeniz gerekmektedir.
- Mühür numarası olmadan iletilen talimatlarda yükün gemi listelerine verilmesinde sorun yaşanmaktadır.
- Ek olarak mühür numarasız iletilen talimatların gemi kalkışı sonrası final görüntülerin iletilmesi esnasında da mühür numarasız iletilme durumu yaşanmaktadır. Bunun önüne geçebilmek adına talimatınızda mutlaka mühür numarası belirtmeniz veya masrafsız olarak revize edilebilmesi adına en geç beyanname cut off süresine kadar mühür numaralı bir şekilde revize talimat iletmeniz gerekmektedir.

İskenderun Limak Terminali Hakkında Bilgilendirme

- İhracat a konu olan konteynerler için ilgili kurumlar tarafından X-Ray muayenesi talep edilmesi durumunda hali hazırda ödeme ve talep formu beklemeden hizmet verilmektedir,
- X-ray hizmeti sonrası ödemesi yapılmamış konteynerler gemi yükleme listesine aktarılmayacak ve gemiye yüklenmeyecektir. Aynı zamanda Liman ile teminatlı olarak çalışan firmalarında mutlaka talep yaparak mail yolu ile vadeli olarak çalıştıklarını belirtmeleri gerekmektedir.
- Talep formu ve ödemesi olmayan, X-ray hizmeti almış, yükleme listesine aktarılmayan konteynerlerin gemiden kesilmesi durumunda oluşacak ticari kayıplardan liman herhangi bir sorumluluğu Kabul etmeyecektir.

Yenilikler ve Duyurularımız

Manuel Rezervasyon & Yükleme Talimatı Düzeltme Masrafı

- 13.12.2022 tarihinden itibaren sadece “Booking Amendment” platformu üzerinden gönderilen rezervasyon düzeltme, iptal ve liman dolum talepleri işleme alınacak olup, email üzerinden gönderilen manuel düzeltme talepleri bu tarihten itibaren işleme alınmayacaktır.
- Tüm rezervasyon düzeltme ve iptal taleplerinizi, web sitemizdeki “Booking Amendment” Platformu üzerinden göndermeniz durumunda, herhangi bir ücret olmaksızın çok hızlı bir şekilde tüm düzeltme ve iptal taleplerinizin işleme alınmasını sağlayabilirsiniz.
- Gemi bazında belirlenen **FCL cut off** son süresine kadar olan tüm dökümantasyonel düzeltme taleplerinizi “BL Draft Approval” Platformu üzerinden herhangi bir ücret olmaksızın revize edebilirsiniz. ***FCL cut off son süresi sonrasında yapılacak tüm düzeltme işlemleri için, düzeltme işlemi başına 55 Usd masraf oluşacaktır.**

Akıllı Web Booking

- 1 Ağustos itibari ile devreye aldığımız, HL Web booking üzerinden ilgili servislere yükleme yaptığınızda, ilgili gemisi yüklemeye kapalı mı, bir sonraki ilk gemi hangisi bilgilerini bookinginizi geçmeden önce görebiliyorsunuz.
- Uygulama tüm servislerimiz için kullanılabilir durumdadır.

Ülke Kuralları ve Kısıtlamalar

- Belirli ülkelere yapılan ihracatlara yönelik hazırlamış olduğumuz dökümantasyonel ve operasyonel gereksinim ve kısıtlamalarla ilişkin bilgilere, Hapag Lloyd Türkiye Lokal sayfamızda bulunan “Ülke Kuralları ve Kısıtlamalar” başlığı altından ulaşabilirsiniz. Bu bilgilere aşağıdaki link üzerinden de erişim sağlayabilirsiniz.
- Ülke Kuralları ve Kısıtlamalar**

Yenilikler ve Duyurularımız

Sizler için hazırladığımız video rehberlerimize aşağıdaki linklerden kolayca ulaşabilirsiniz

- Lokal Masraf Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/893HYGIYDkE>
- Talimat Girme Rehberi → <https://youtu.be/Seahbtp6wEU>
- BCF Hesaplama Rehberi → https://youtu.be/32siiLZL_RM
- Demuraj Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/wlfTrQq9Xmw>
- Ardiye & Detention Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/s4aIYS728Ek>
- Rezervasyon Düzeltme Rehberi → <https://youtu.be/tqCvEQCCxP4>
- Interactive Schedule → <https://youtu.be/UdajSHrctyc>

QQ Spot booking

- QQ Spot bookingleriniz için liman dolun seçeneği bulunmamaktadır. Sadece Mersin ve İskenderun limanında spot booking ile liman dolun yapabilirsiniz ancak gecici Kabul masraflarını ödenmesi gerekmektedir,

Yenilikler ve Duyurularımız

**Hapag-Lloyd Türkiye
WhatsApp Destek
Hattımızda Yeni
Değişiklik: Acil Konular
İçin Tek Numara!**



- Sizlere daha iyi hizmet sunmak amacıyla durmaksızın çalışıyoruz. Bu kapsamda WhatsApp Destek Hattımızda değişiklik yapılacak olup, bugünden itibaren geçerli olmak üzere aşağıda belirtilen tek numara üzerinden, destek hattı sorumluluğunda olan konular için sizlere yardımcı olunacaktır.
- Bu hafta itibariyle WhatsApp destek hattımıza yazılı olarak göndereceğiniz talepler için sadece aşağıda belirtilen numaraya mesajlarınızı iletebilirsiniz. Belirtilen gün ve saatlerde gönderilen mesajlar için işlem yapılabilmektedir. Numaraya yapılan aramalar maalesef cevaplanamamaktadır.
- WhatsApp Destek Hattı: **+90 538 035 57 27**
- Çalışma Programı: Hafta içi her gün 17:30 – 21:00 / Cumartesi 10:00 – 14:00
- Resmi tatillerdeki çalışma programları için duyuru üzerinden ayrıca bilgilendirme yapılmaktadır
- WhatsApp destek hattımızdan destek alabileceğiniz konular aşağıda belirtilmiştir ve ne yazıkki bu konular haricindeki talepler için yardımcı olunamamaktadır. Diğer tüm operasyonel konularla ilgili taleplerinizi turkiye@service.hlag.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. Mesai saatleri içerisinde müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olacaklardır.
- Ekipman dolu giriş ve boş dönüş esnasında yaşanan sıkıntılar
- Ekipman teyidi verilmiş olmasına rağmen, boş konteyner tedarikinde yaşanan sıkıntılar
- Konteyner mühür ya da etiket konusunda yaşanan sıkıntılar
- Reefer ekipman arıza durumları
- İthalat dolu çıkış esnasında yaşanan sıkıntılar

Yenilikler ve Duyurularımız

Web Dispute süreci hakkında bilgilendirme



- Web Form ile fatura itiraz (dispute) süreçlerini yönetmek çok kolay. Fatura itiraz surecлерiniz için 20 Kasım itibariyle internet üzerinden ulaşabileceğiniz Web Form ile destek olacağız.
- Web Form ile fatura itiraz numaranız anında oluşturulacaktır ve süreç takibinizin kolaylaşması için itiraz ayrıntılarını içeren bir onay e-postası tarafınıza ulaşacaktır.
- Aşağıdaki adımları uygulayarak 3 aşamada süreci başlatabilirsiniz;
- Web sitemiz üzerindeki e-portal'a şifreniz ile giriş yapmak. (Henüz kayıt olmadıysanız, [buraya tıklayarak](#) kayıt ekranına ulaşabilirsiniz.)
- Web Form'u eksiksiz doldurmak
- Submit Dispute butonuna tıklayarak işlemi sonuçlandırmak
- İtirazda bulunmak için 10 haneli Hapag-Lloyd fatura numarasına ihtiyacınız olacaktır. Bu numarayı fatura üzerinde, fatura açıklamasının en üst kısmında NOT yazan yerde BIM NO: 2123456789 şeklinde görebilirsiniz.
- Fatura itirazlarınız en kısa sürede olumlu veya olumsuz sonuçlandırılacaktır.
- İtiraz süreçlerinizle veya kayıt sürecinizle alakalı herhangi bir zorlukla karşılaşmanız halinde veya sorularınız için bize ulaşabilirsiniz

Yenilikler ve Duyurularımız

Süveyş Kanalı ve Kızıldeniz Durum Güncellemesi

- Süveyş Kanalı'nda gerçekleşen son ticari gemi saldırıları nedeniyle, bazı servis rotasyonlarında değişiklikler yapılmak zorunda kalmıştır.
- Şu anda elimize ulaşan güncel gemi bilgileri doğrultusunda, sistem güncellemeleri yapılmaktadır. Bu süreç içerisinde, güncellemeleri takip etmek ve rotasyon değişikliklerine göre planlarınızı güncellemek adına sistemimizi ve ihracat yüklemeleriniz için size ulaşan revize booking föylerini ya da ithalat yüklemeleriniz için varış ihbarını düzenli olarak kontrol etmenizi tavsiye ederiz.
- Konu hakkındaki güncel duyurularımızı aşağıdaki linklerden kontrol edebilirsiniz.
- [FAQ for the Suez Canal situation - Hapag-Lloyd](#)
- [Here's an update on the Red Sea and Suez Canal situation - Hapag-Lloyd](#)
- Kızıldeniz ve Süveyş kanalı durumundan kaynaklı gemilerimizin planlanan geliş ve kalkış tarihlerinde güncellemeler daha sık olabilmektedir. Boş konteyner alımı yapılmadan önce yüklemenizin durumunu web sitemizden kontrol sağlayıp yükleme organizasyonunu son revize tarihlere göre yapmanızı rica ederiz.

Hapag-Lloyd Sanal Asistan

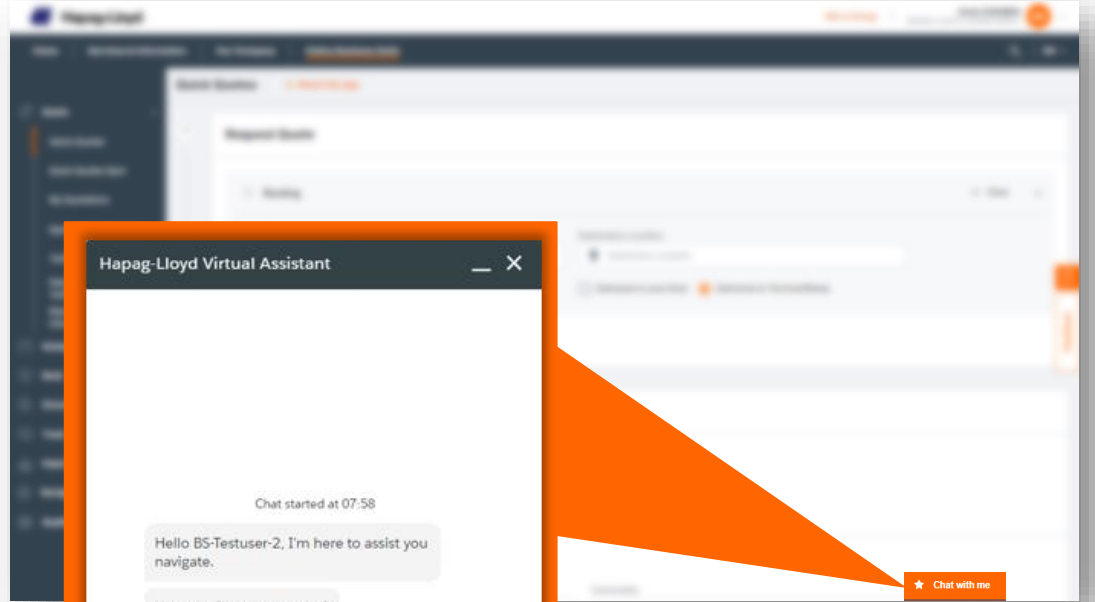
- Yeni Hapag-Lloyd Sanal Asistanı, tedarik zinciri planlamanızı 7/24 kesintisiz olarak destekliyor.Kullanıcı dostu arayüzü sayesinde sık sorulan sorular arasında zahmetsizce gezinebilir, sizin için en uygun çözüme hızlıca ulaşabilirsiniz.
- Hızlı yanıt süreleri sayesinde ihtiyaç duyduğunuz desteğe anında erişim sağlayarak, taşımalarınızla ilgili yaşayabileceğiniz her türlü zorluğu kolayca yönetme imkanı elde edebilirsiniz.
- Sakın endişelenmeyin: Sanal Asistanımızın cevap veremeyeceği kısıtlı durumlarda bile, müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olmaktan mutluluk duyacaktır. Hapag-Lloyd Sanal asistanı sizlere case oluşturmanın nasıl kolay yapılacağını gösterecektir.

Sanal Asistan kullanım kılavuzu

Sanal Asistan

Yeni Sanal Asistan uygulamamız ile merak ettiğiniz temel sorulara çok daha hızlı cevap alıyor olacaksınız.

Yükleme öncesi / sonrası işlemlerinizi ve daha fazlası için kullanabileceğiniz sanal asistanımızı kullanmak için ilk olarak üyeliğinize giriş yapmanız gereklidir.



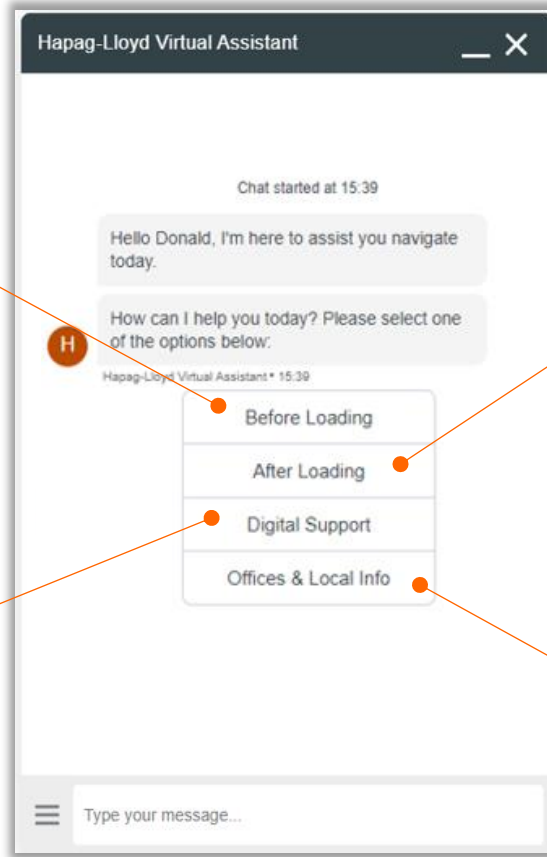
Detaylar...

Before Loading (Yükleme Öncesi)

- Teklif(Quotation) oluşturulması
- Booking sorgulamaları
- Konteyner release detayları
- Cut – Off Sorgulama
- Süre uzatımı isteme
- Lokal Masraflar
- VGM iletimi
- Gemi programları
- Dokümantasyonla alakalı sorular

Digital Support (Dijital Destek)

- Üyelik ya da şifre güncellemesi
- Dijital araçlara doğrudan bağlantı ve destek



After Loading (Yükleme Sonrası)

- Varış Limanı Değişimi
- Varış İhbarları
- Konteyner teslim ayrıntıları
- Lokal Masraflar
- Yük takibi
- Föy, draft ve fatura indirmeleri
- Dokümantasyon sorunları
- Demuraj ve Detention ilişkin ayrıntılar

Offices & Local Info (Ofisler ve Lokal Bilgiler)

- Ofislerimizin iletişim adresleri
- Ülkelere özel lokal sayfalarımız

Türkiye olarak sanal asistan uygulamasında pilot süreçte olduğumuz için karşılaştığınız herhangi bir sorunda bizlere direkt mail yoluyla iletişime geçebilirsiniz.

Haftalık Ekipman Durumu



TRGEM - TRALI → 41. hafta 20dc stoklar düşük seviyededir. 40HC-DC için genel olarak sorun gözükmemektedir. Talepler günlük stok durumuna göre onaylanacaktır. **Föyde alım yeri olsa dahi araç göndermeden önce mutlaka Müşteri Hizmetleri temsilciniz ile görüşülmesi gerekmektedir.** Ek olarak liman dolum talepleri alınmayacak olup Depo dolum talepleri ise ekipman stok durumuna göre onaylanabilecektir.



TRGEM → 20DC/40HC için tahliye limanı farklı bir liman olsa bile boş dönüş için TRGEM olarak yardımcı olabiliriz, TRGEM çıkışlı 40hc çıkışlar için ise boş ekipmanı TRIZT ve TRIST olarak yardımcı olabiliriz.



41.Hafta için diğer Bölgelerde ekipman sorunu gözükmemektedir.



İskenderun 20DC talepleri için Mersin alım talep edilir ise kontrol sağlayarak yardımcı olabiliriz.



MERSİN & İSKENDERUN→ Mersin/İskenderun çıkışlı yüklemeler için Gaziantep depolarından sadece ön taşıması tarafımıza ait olan yüklemeler için ekipman sağlayabilmekteyiz. Ön taşımaları kotasyonlarınızı websitemiz üzerinden temin edebilirsiniz.



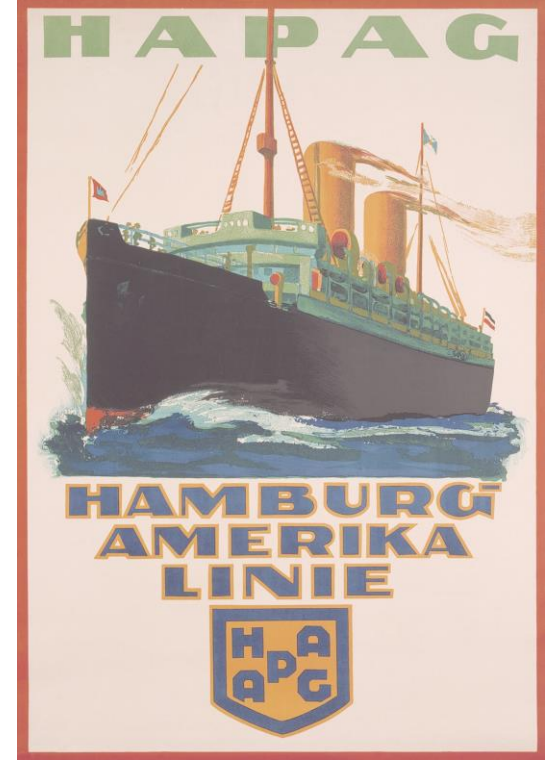
Önemli Bilgiler;

- Rezervasyon alınabilir lokasyon ve ekipman türleri için ileri tarihli rezervasyonlarda ekipman alım haftası güncel BÜLTEN takip edilmelidir.
- İlgili lokasyon ve ekipman türleri için yeni booking geçmeniz durumunda, tarafınıza föy de ulaşıp olsa, depolara talep atılmayacağı için konteyner temin edilmeyecektir.
- Reefer rezervasyonlarınız için öncesinde satış temsilcinizden teyit almanızı rica ederiz. Ekipman teyidi alınmadan geçilen reefer rezervasyonlar için, onay föyü gelmiş olsa dahi ekipman sağlanamayacaktır.
- Rezervasyon yaratılırken belirtilen ekipman alım tarihinin önce ve sonrasındaki 5'er günlük zaman dilimi içerisinde bizlere gelen boş konteyner alım talepleri değerlendirmeye alınacaktır.

Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler (1)

Öncelikli Servis ve Ekipman Bilgileri

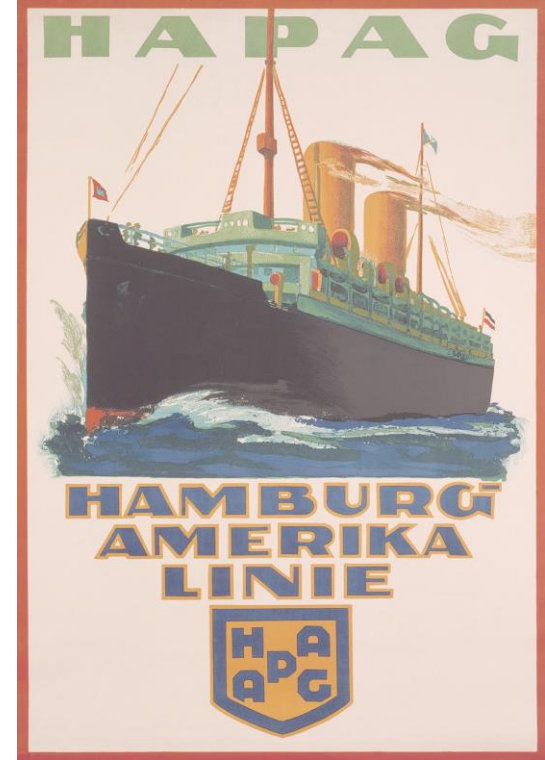
- Satış temsilciniz ile teyidleşmeden SKIKDA limanı için booking talebi iletilmemelidir.
- Haiti için yük alımımız tekrar başlamıştır,
- TEX – Portekiz'e yük alımı bir sonraki anonsa kadar durdurulmuştur.
- ADEN booking talepleri tekrar kabul edilmeye başlamıştır, ancak mal cinsi olarak ilaç Kabul edilememektedir.
- Sizlere daha etkin ve hızlı hizmet sunabilmek adına, Iskenderun Limanı dışındaki Türkiye limanlarından Hindistan'ın Zone 2 bölgesinde yer alan limanlarına - Chennai, Cochin, Calcuta, Haldia, Tuticorin- ve Bangladeş'teki Chittagong Limanı'na olan yüklemeleriniz için rezervasyonlarınızı beklemekteyiz. Konu rotamızın da, MD3 servisi ile Singapur aktarmalı olarak hizmet sağlayacağını bilgilermize sunarız.
- İskenderun çıkışlı yükler için Damietta feeder servisi ile yüklemelerinizin Cidde'ye gönderimi planlanmaktadır. Son teslim yeri Aqaba ve Sudan olan yüklemeler için Cidde üzerinden yapılacak ikinci bir aktarma ile konteynerlerinizin talep ettiğiniz varış limanlarına gönderimleri planlanmaktadır.



Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler (2)

Öncelikli Servis ve Ekipman Bilgileri

- TEX (USA) / AL7 (USA)/ Angola (Kamerun) çıkışları için yer ve ekipman önceliği sağlanacaktır. Sistemden iptal gelmesi durumunda Müşteri Hizmetleri Temsilcinizle iletişime geçmenizi rica ederiz.
- Latin Amerika (Venezuela hariç) 40 NOR konteyner çıkışlarınız için LATAM servisinde yer ve ekipman önceliği sağlanacaktır. Sistemden iptal gelmesi durumunda Müşteri Hizmetleri Temsilcinizle iletişime geçmenizi rica ederiz.
- Bangladeş - Chittagong Limanı Ağırlık Sınırlaması uygulamaktadır. 20 'lik konteyner için maksimum brüt ağırlığı(gross weight) 24.000 kg ve 40'lık konteyner için maksimum brüt ağırlığı(gross weight) 30.480 kg olarak kabul eder. (Brüt ağırlık = brüt kargo ağırlığı + dara).
- Bu uygulama ithalat ve ihracat tüm yükler için geçerlidir. Booking alım ve Operasyonel sürecin bu bilgi dikkate alınarak planlanması gerekmektedir



Hapag-Lloyd Inland

Area Türkiye

Karada Güvenilir Hizmet



Hapag-Lloyd liman teslim ithalat yüklemelerinizin son taşıma organizasyonunun tarafımızca yapılabileceğini biliyor muydunuz?

Uzman kadromuz, geniş hizmet ağımızla size özel çözümler ve güvenilir ürünler sunarak yüklemelerinizi kapınıza kadar teslim etmeye hazırız.

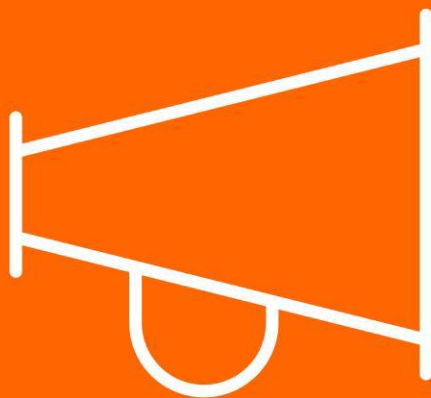
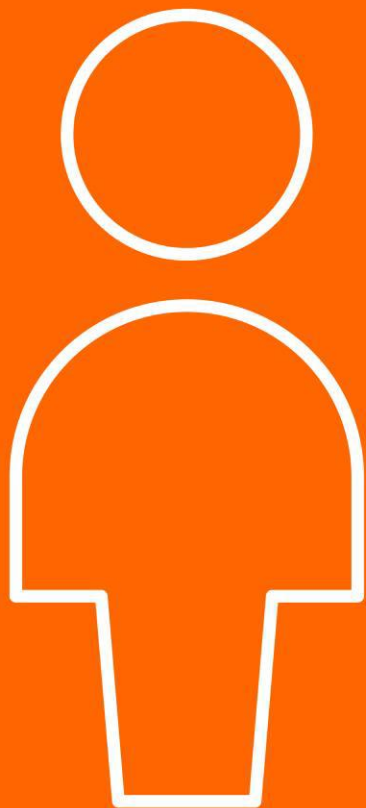
Sunduklarımız

- Taahütname şartı ve depozito bedeli aranmadan dolu konteyner çıkışı
- Hapag-Lloyd güvencesi ile adresinize teslim
- Size özel çözümler
- Kara ve demiryolu bağlantıları ile geniş hizmet ağı
- Rekabetçi fiyatlandırma
- Uzman satış ekibi
- Güçlü operasyonel takip
- Quick Quotes ile kolay rezervasyon

Kazançlarınız

- Kaliteli hizmet
- Hızlı ve direkt iletişim
- Zamanında teslimat
- Dijital kolaylıklar
- Tedarik zincirinizdeki gecikmeleri önleyerek zamandan ve maliyetten tasarruf

Kapıdan kapıya veya limandan kapıya talepleriniz için Quick Quotes ve Quick Quotes Spot üzerinden çevrimiçi tekliflerimize erişebilirsiniz.



SPEAK UP!

Have you seen or heard something worrying at work?

Hapag-Lloyd counts on you to speak up if you believe something may be wrong! Please report any information about actual or potential non-compliant, unethical, or illegal behaviour. You can easily report through our new online



SPEAK UP LINE

- 24/7
- Confidential
- Secure
- Anonymous

www.hapag-lloyd.com/speak-up-line

Examples of compliance-related concerns include but are not limited to bribery, corruption, competition law violations, fraud, money laundering, sanctions, data breaches, discrimination and harassment, any violation of human rights, social and environmental obligations, the Global Code of Ethics and other internal guidelines, policies, rules, and procedures.

For more details about Whistleblowing – see our Whistleblower and Anti-Retaliation Policy



Tekrar grşmek üzere...

