

## Informativo Documental 2020

Santiago, mayo 06 de 2020

Estimado Cliente,

Junto con saludar y esperando que usted y sus seres queridos se encuentren bien, quisiéramos reforzar información relevante para que pueda realizar y/o enviar sus diversas solicitudes documentales correctamente.

1. Recuerde que al momento de enviar su matriz y/o correcciones debe realizarlo utilizando solo caracteres del idioma inglés. Tildes y letras como ñ no serán reconocidas por nuestro sistema dejando el espacio de éste caracter en blanco.
2. Hapag-Lloyd realiza el envío de draft (el cual oficializa la recepción de la matriz y la información de ésta) a la lista de distribución de quien solicita la reserva y a quien envía la matriz dentro de las primeras 8 horas hábiles luego de recepcionada la matriz en nuestros sistemas.
3. Hapag-Lloyd realiza el envío de copias (las cuales confirman el zarpe efectivo de o los contenedores) a la lista de distribución de quien solicita la reserva y a quien envió la matriz dentro de las primeras 48 horas hábiles luego del zarpe de nave.
4. Debido a la importancia del punto 2 y 3, la lista de distribución tanto para el envío de draft y copias, debe estar actualizada correctamente. Por lo que será responsabilidad de cada cliente notificar a su ejecutivo documental en caso de cambios y/o actualizaciones de ésta.
5. Hapag-Lloyd realiza la emisión de documentos, ya sea en origen/destino o express release hasta 48 horas posterior al zarpe de nave siempre y cuando esta información este correctamente informada en la matriz
6. Toda corrección a su matriz es gratis hasta el día del zarpe de la nave. Esto quiere decir que si su reserva tiene fecha de zarpe el 1º de junio, usted podría solicitar correcciones hasta las 11:59 p.m. del día 1º de junio.

Rogamos de su colaboración para traspasar esta información al área de su empresa que considere pertinente para que pueda realizar sus solicitudes correctamente.

De antemano, muchas gracias por su gentil cooperación.

**Hapag-Lloyd Chile SpA**  
**As Agent of Hapag-Lloyd AG**