

**Dear Customer,**

A Hapag-Lloyd está constantemente atualizando processos e disponibilizando novas ferramentas para que possam ter uma melhor experiência conosco e facilitar seu dia a dia.

Desta forma, alguns processos de exportação foram revisados e alguns reforçamos procedimentos já existentes para que possamos estar em sinergia:

- **Cotações:** Antes de solicitar uma reserva, deve ter em mãos sua cotação que pode ser feita em instantes pela nossa ferramenta do [Quick Quote](#) ou do [Quick Quote Spot](#).
- **Schedule/Sailing:** Para buscar um navio ou um prazo do navio, existem duas opções, pela tela de tracking na pagina inicial de nosso site ou em nossa pagina de portugal pela aba ["Vessel Calls"](#), em breve o envio de "sailing" por email será descontinuado.
- **Solitação de booking:** Devem ser feitas exclusivamente por nossas [ferramentas online](#) ou site de parceiros, indicando corretamente a rota, navio, local e data de retirada do contentor.
- **Solicitação de contentor padrão alimento:** Em vossa solicitação, deve ser informado a palavra "foodgrade" no remarks do booking, com isso será tratado como carga especial sujeito a custo conforme tabela de [taxas locais](#). Como este tipo de contentor é necessário vistoriar antes da retirada, os mesmos deverão ser retirados apenas em nossos terminais de vazios (Alcont no momento), liberação direta em terminal serão evitadas. A falta dessa informação na solicitação de booking o embarque será tratado como carga geral.
- **Correção ou cancelamento de booking:** De acordo com nosso comunicado enviado 09/08, amends solicitados exclusivamente pela web há custo no momento e qualquer solicitação de ajuste por email ou telefone estará sujeito a custo de 75 EUR. Recomendamos a leitura com atenção nossas politicas globais [de booking amendment](#)
- **Liberação de contentor vazio:** A liberação do contentor vazio deverá ser feita somente com a confirmação de booking na data e local informado no documento, sempre enviaremos booking revisados caso seja alterado a data ou terminal de retirada.

A inspeção de contentor poderá ser feita apenas em parque de vazios, caso vosso booking conste a informação para retirada em terminal de embarque

(Liscont ou TCL) não será permitido a inspeção do contentor e o mesmo será liberado no estado, ao aceitar a retirada o exportador ficará responsável por possível adicional transporte que venha ocorrer. Caso não aceite, nossa equipe de customer service poderá ser contatada para verificar o ajuste to terminal de retirada.

- **Prazos em Rail Serviço ECX:** Os prazos para entrega de contentor serão enviados para os email's dos solicitantes do booking. O prazo estimado de Cut-off será sempre uma semana -2 dias da anterior antes da data de chegada do barco. Por exemplo, se o barco chegar em uma quinta feira, a previsão do cut-off será na terça feira, uma semana antes – 2 dias. Porém, reforçamos que o prazo sempre será enviado para o solicitante do booking.
- **Pré atribuição de contentor:** Nos reservamos no direito de apenas pré atribuir contentor nos casos abaixo todos sujeitos a custos conforme [taxas locais](#) e disponibilidade de equipamento, a solicitação deve ser feita por email e após o pedido, caso tenhamos unidade, em até um 24h o booking com o numero será e enviado se neste prazo não for enviado significa que não teremos unidades e o contetor deverá ser retirado com o booking confirmation.  
Para contentor assignados a falta de retirada em até 3 dias da atribuição o contentor poderá ser removido. Reefer, Carga DG, Alimentos os quais é necessário certificação.
- **Anuncios em terminal:** Alguns de nossos parceiros terminais disponibilizam o site para que seja verificado se o anuncio está feito, antes de enviar o transporte ao terminal, é necessário verificar se o contentor está anunciado, caso não esteja, deve enviar um email para nosso customer service com a palavra “Anuncio” no subject e a imagem do site onde não consta o anuncio, com isso poderemos dar prioridade este tema.
- **Envio de Shipping Instruções:** Devem ser feitos exclusivamente de forma [online por nosso site](#) ou site de parceiros. Envios manuais somente serão aceitos com prévia aprovação e em casos excepcionais, caso tenham dúvidas na forma do envio, nossa equipe da Hapag Brasil fez alguns [videos simples](#) que podem ajudar na utilização da ferramenta em em nosso “[welcome pack](#)”, por favor visitar o item 11 onde constam informações basicas para o envio de um draft.
- **Correção de BL:** O processo completo também consta em nosso “Welcome pack”, porém de forma resumida.
  - Ajustes antes da saída do navio devem ser feito pela nossa ferramenta “Bl draft approval” e não teremos custos para o ajuste.
  - Após o embarque até 6 dias da chegada da carga no destino, pela nossa ferramenta web, sujeito a custo de correção.
  - A 5 dias da chegada da carga no destino deve ser feita por email e será necessário analise da necessidade de LOI e multa no destino.
- **Draft e cópias finais:** O draft será enviado em até 4 horas do envio correto do draft e ficará disponível para download em nosso site. O BI final deverá

ser enviado para os email's cadastrados em até 48hrs uteis após a saída do navio, antes deste prazo não é necessário solicitar por email. Caso não esteja registrado, por favor solicitar atualização de cadastro por email.

- **Faturas e pagamento:** As faturas serão enviadas para os email's registrados em até 3 dias após a saída do barco, o pagamento deve ser feito e o comprovante enviado exclusivamente para nosso time do financeiro. O Pagador de todas as taxas deve ser indicado no draft do BL, qualquer ajuste de fatura estará sujeito a custo de correção de fatura conforme taxas locais.
- **Reclamações de valores (Disputas):** Devem ser enviadas por email somente para [ibdisputes@hlaq.com](mailto:ibdisputes@hlaq.com) com o numero da fatura e a explicação clara do motivo da taxa não ser devidas com as respectivas provas. Não colocar outros email em cópia, manter outros email's pode fazer com que vossa reclamação não seja analisada.

Em nosso welcome pack temos intruções mais completas e detalhamento de alguns processos e pode ser utilizado como pesquisa caso tenham dúvidas de algum processo

Best regards,