

# İthalat Online Bilgilendirme Toplantısı

Hapag-Lloyd Türkiye

15/08/2024 İzmir



# Hapag-Lloyd

# Ajanda

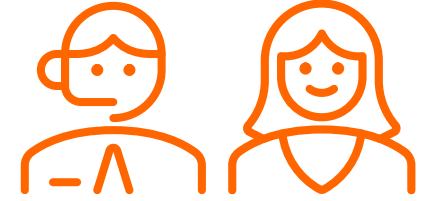
- ⚡ İletişim Bilgilerimiz
- ⚡ Dijital Çözümlerimiz
- ⚡ Evrak Teslimi Öncesi Süreçlerimiz
- ⚡ Finansal Süreçlerimiz
- ⚡ Evrak Teslimi Sonrasındaki Süreçlerimiz
- ⚡ İthalat Kara Nakliyat Süreçlerimiz
- ⚡ Müşteri Memnuniyet Anketimiz (CES)



01

İletişim Bilgilerimiz

# İletişim Bilgilerimiz



Tüm departmanlarımıza aşağıda belirtilen telefon numaramızı arayarak ulaşabilirsiniz. **Yükleme bazındaki soru ve operasyonel tüm talepleriniz** için ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine doğrudan ulaşabilmek için **case ya da yükleme numaranızı** aramanızın başında girerek doğrudan ilgili temsilciye ulaşabilirsiniz.

**Telefon: 444 4 524**

**Email: [turkiye@service.hlag.com](mailto:turkiye@service.hlag.com)**

Tüm ithalat yüklemeleriniz operasyonel süreçleriyle ilgili soru ve talepleriniz için aşağıda belirtilen adrese, **konu başlığı veya mail gövdesinde konşimento/rezervasyon numaranızı** belirttiğiniz e-postalar göndererek, bizlere ayrıca yazılı olarak da ulaşabilirsiniz.

## İletişim Bilgilerimiz

Mesai saatleri dışındaki yardım talepleriniz için aşağıda belirtilen **WhatsApp** destek hatlarımıza mesaj göndererek, bizlere iletebilirsiniz.

– +90 538 035 57 27 (Hafta içi her gün 18:00 – 21:00 / Cumartesi 10:00 – 14:00)

WhatsApp destek hattımızdan destek alabileceğiniz konular aşağıdaki gibidir. Diğer tüm operasyonel konular için **turkiye@service.hlag.com** adresine taleplerinizi yazılı olarak iletmeniz gerekmektedir. Mesai saatleri içerisinde diğer tüm talepleriniz için müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olacaklardır.

- Ekipman dolu giriş ve boş dönüş esnasında yaşanan sıkıntılar
- Ekipman teyidi verilmiş olmasına rağmen, boş konteyner tedariğinde yaşanan sıkıntılar
- Konteyner mühür ya da etiket konusunda yaşanan sıkıntılar
- Reefer ekipman arıza durumları

Sadece yukarıda belirtilen acil çözülmesi gereken konular için WhatsApp destek hattımızdan, belirtilen gün ve çalışma saati bazında doğru numaraya gönderilen mesajlar için işlem yapılabilmektedir. Bu numaralara yapılan aramalar cevaplanamamaktadır.



Hapac-Lloyd

ag-Lloyd

-Lloyd

0371 217 11

02

Dijital Çözümlerimiz

# İnternet Sitemize Üyelik İşlemleri

Aşağıdaki şekilde sitemize girip "Log In" butonuna bastıktan sonra açılan pencerenin altında yer alan "Not yet registered?" Yazısına bastığınız takdirde sağdaki ekran karşınıza çıkacaktır.

The image illustrates the registration process on the Hapag-Lloyd website. It consists of three sequential screenshots connected by orange arrows:

- First Screenshot:** The Hapag-Lloyd website's login page. A "Log In" button is highlighted in the top right corner. Below it, a "Please log in" dialog box is shown, which includes a "Not yet registered?" link at the bottom.
- Second Screenshot:** The "Register Account" form. It contains the following fields: First Name, Last Name, Phone Number, Company Name, Street Address / Number, City, Postal / ZIP Code, and Country (with a dropdown menu). There are "Continue" and "Cancel" buttons at the bottom.
- Third Screenshot:** The "Register Account" form, showing the next step. It includes: E-mail Address, a "Send verification code" button, Account Type (with "Customer of Hapag-Lloyd" selected), User Role (with a dropdown menu), Password, and Confirm Password. There are also checkboxes for "I have read and agree to the Privacy Terms and Terms of Use of the website" and "Yes, I would like to receive communication from Hapag-Lloyd (including product, rate and service updates)". There are "Continue" and "Cancel" buttons at the bottom.

A callout box on the right side of the third screenshot highlights the "User Role" dropdown menu, which contains the following options:

- Getting rate quotations and purchasing of transport services
- Operative transport handling, in particular booking
- Preparing, processing and dispatching of all necessary shipping documents
- Clearing of shipments, checking customs and arrival notifications as well as arranging transportation from terminal
- Handling the entire shipping process
- Other

Burayı doldurduğunuz takdirde başvurunuz onaylanmak üzere bizlere iletilmiş olacaktır.

# İthalat Yüklemesi Tahmini Varış Tarihi

**Hapag-Lloyd**

Home | Services & Information | Our Company | Online Business Suite

- Quote
- Schedule
- Book
- Documentation
- Track**
  - by Booking
  - by Container
  - Subscription
  - Vessel Tracker
  - Hapag-Lloyd LIVE
- Import
- Navigator
- Quality Promises

## Tracing by Booking

Please enter a Booking No. or a Bill of Lading No. to perform your search. Use also the **Vessel Tracing** for the current vessel schedule.

Booking No.  Bill of Lading No.

**Find** **Clear**

Your search yielded a list of several containers. Select a container to receive more details.

Bill of Lading No.	Type	Container No.	Status	Date	Place of Activity
HL [redacted]	45GP	HLBU 1953927	Discharged	2022-07-28	ISTANBUL
HL [redacted]	45GP	HLXU 8513510	Discharged	2022-07-28	ISTANBUL

**Details** **Customs**

Feedback

## Tracing by Container

Enter a container number to receive tracing information. Use also the **Vessel Tracing** for the current vessel schedule.

Container No.  (e.g. HLBU1234567) Booking No.  Bill of Lading No.

**Find** **Clear**

**Container Information**

Type	Description	Dimension	Tare (kg)	Max. Payload (kg)
45GP	HIGH CUBE CONT.	40' X 8' X 9'6"	3900	28000

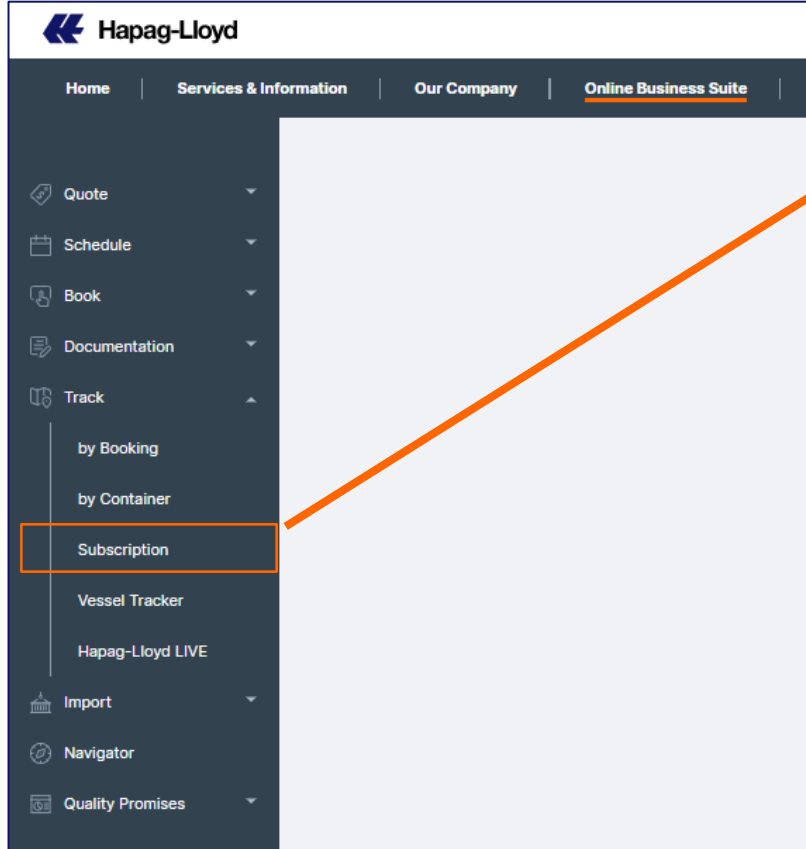
**Load Movement**

The container was discharged in ISTANBUL at 2022-07-28.

Status	Place of Activity	Date	Time	Transport	Voyage No.
Gate out-empty	KLAFEDA	2022-06-17	13:15	Truck	
Arrival in	KLAFEDA	2022-06-17	10:00	Truck	
Loaded	KLAFEDA	2022-06-26	01:14	AWA D	071
Vessel departed	KLAFEDA	2022-06-26	02:24	AWA D	071
Vessel arrived	HAMBURG	2022-07-01	06:36	AWA D	071
Discharged	HAMBURG	2022-07-01	09:29	AWA D	071
Loaded	HAMBURG	2022-07-08	08:52	COSCO INDONESIA	2258
Vessel departed	HAMBURG	2022-07-08	14:36	COSCO INDONESIA	2258
Vessel arrived	ISTANBUL	2022-07-28	03:05	COSCO INDONESIA	2258
Discharged	ISTANBUL	2022-07-28	07:39	COSCO INDONESIA	2258



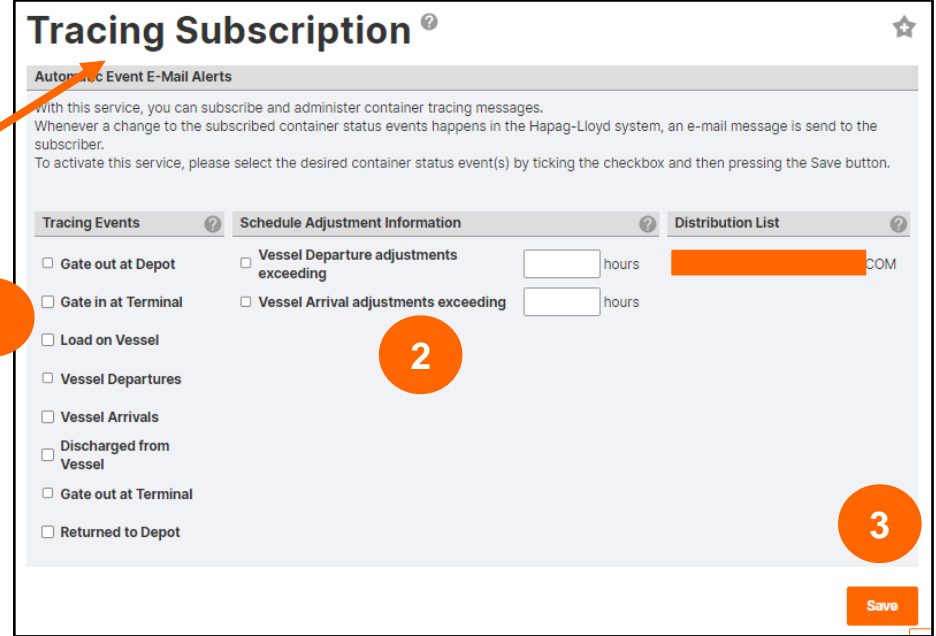
# İthalat Yüklemesi Tahmini Variş Tarihi



Hapag-Lloyd

Home | Services & Information | Our Company | Online Business Suite

- Quote
- Schedule
- Book
- Documentation
- Track
  - by Booking
  - by Container
  - Subscription**
  - Vessel Tracker
  - Hapag-Lloyd LIVE
- Import
- Navigator
- Quality Promises



## Tracing Subscription

**Automatic Event E-Mail Alerts**

With this service, you can subscribe and administer container tracing messages. Whenever a change to the subscribed container status events happens in the Hapag-Lloyd system, an e-mail message is sent to the subscriber. To activate this service, please select the desired container status event(s) by ticking the checkbox and then pressing the Save button.

Tracing Events	Schedule Adjustment Information	Distribution List
<input type="checkbox"/> Gate out at Depot	<input type="checkbox"/> Vessel Departure adjustments exceeding <input type="text"/> hours	<input type="text"/> COM
<input type="checkbox"/> Gate in at Terminal	<input type="checkbox"/> Vessel Arrival adjustments exceeding <input type="text"/> hours	
<input type="checkbox"/> Load on Vessel		
<input type="checkbox"/> Vessel Departures		
<input type="checkbox"/> Vessel Arrivals		
<input type="checkbox"/> Discharged from Vessel		
<input type="checkbox"/> Gate out at Terminal		
<input type="checkbox"/> Returned to Depot		

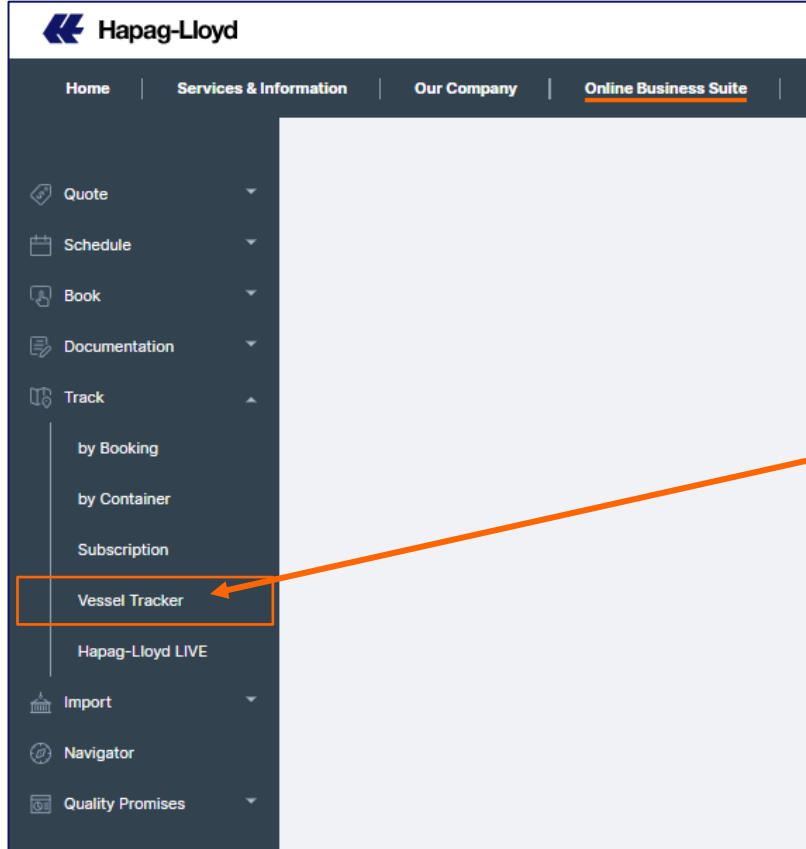
Save

1- Güncellemelerini almak istediğiniz bilgileri seçiniz.

2- Seçtiğiniz bilgi şu kadar saat sonra olması durumunda gelmesini girmeniz gereklidir.

3- Aboneliğe kaydolmak.

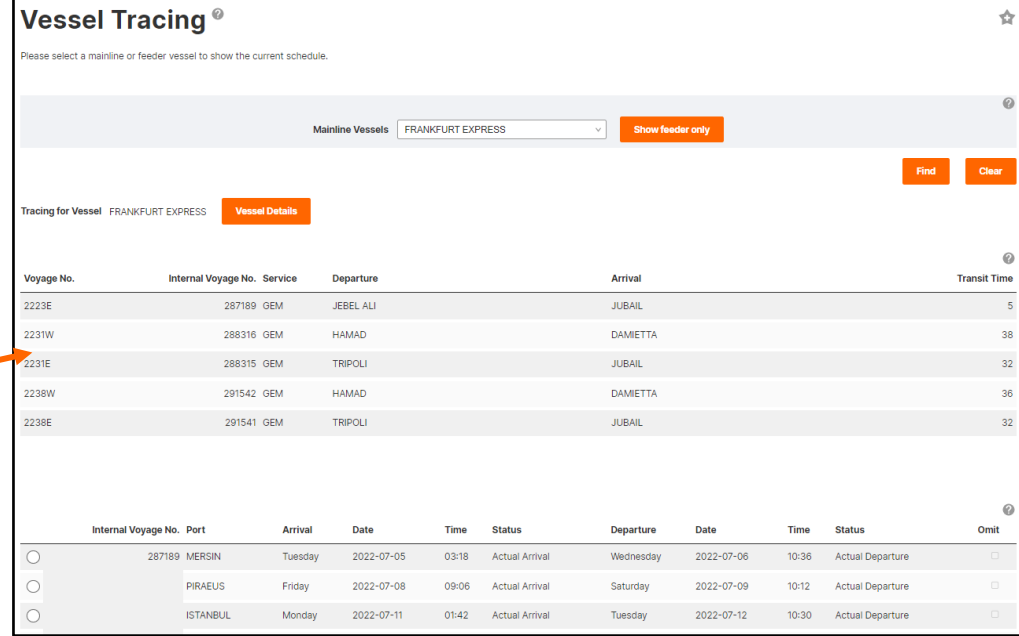
# İthalat Yüklemesi Tahmini Variş Tarihi



Hapag-Lloyd

Home | Services & Information | Our Company | Online Business Suite

- Quote
- Schedule
- Book
- Documentation
- Track
  - by Booking
  - by Container
  - Subscription
  - Vessel Tracker**
  - Hapag-Lloyd LIVE
- Import
- Navigator
- Quality Promises



## Vessel Tracing

Please select a mainline or feeder vessel to show the current schedule.

Mainline Vessels: FRANKFURT EXPRESS [Show feeder only](#)

[Find](#) [Clear](#)

Tracing for Vessel: FRANKFURT EXPRESS [Vessel Details](#)

Voyage No.	Internal Voyage No.	Service	Departure	Arrival	Transit Time
2223E	287189	GEM	JEBEL ALI	JUBAIL	5
2231W	288316	GEM	HAMAD	DAMIETTA	38
2231E	288315	GEM	TRIPOLI	JUBAIL	32
2238W	291542	GEM	HAMAD	DAMIETTA	36
2238E	291541	GEM	TRIPOLI	JUBAIL	32

Internal Voyage No.	Port	Arrival	Date	Time	Status	Departure	Date	Time	Status	Omit	
<input type="radio"/>	287189	MERSIN	Tuesday	2022-07-05	03:18	Actual Arrival	Wednesday	2022-07-06	10:36	Actual Departure	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>		PIRAEUS	Friday	2022-07-08	09:06	Actual Arrival	Saturday	2022-07-09	10:12	Actual Departure	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>		ISTANBUL	Monday	2022-07-11	01:42	Actual Arrival	Tuesday	2022-07-12	10:30	Actual Departure	<input type="checkbox"/>

# İthalat Yüklemesi Tahmini Varış Tarihi

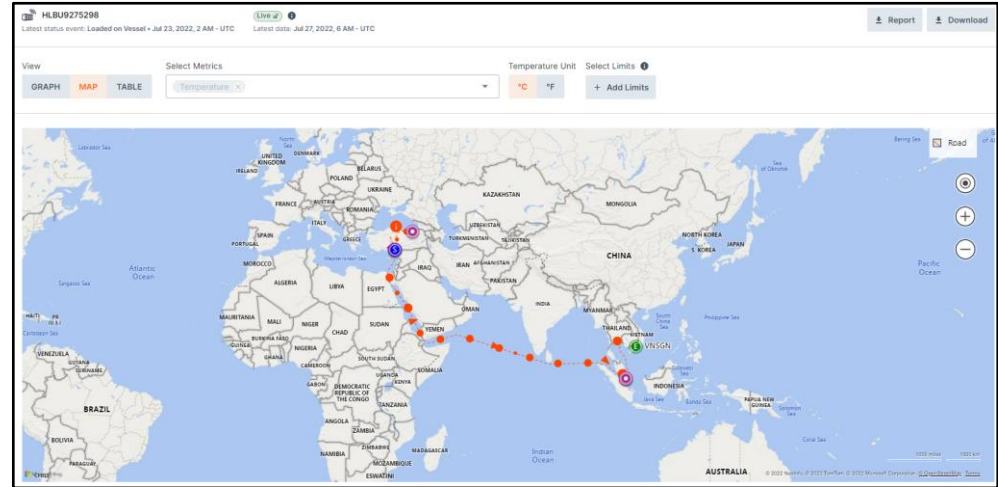
The screenshot shows the Hapag-Lloyd Online Business Suite navigation menu. The menu is dark-themed with white text. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The main navigation menu on the left lists several options: 'Quote', 'Schedule', 'Book', 'Documentation', 'Track', 'by Booking', 'by Container', 'Subscription', 'Vessel Tracker', 'Hapag-Lloyd LIVE' (highlighted with an orange box), 'Import', 'Navigator', and 'Quality Promises'. An orange arrow points from the 'Hapag-Lloyd LIVE' menu item to the 'Hapag-Lloyd LIVE Shipments' table in the top right.

### Hapag-Lloyd LIVE Shipments

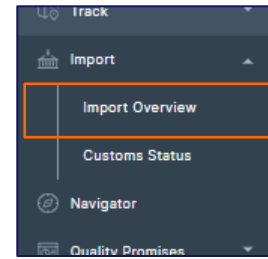
Filter:

Select	Booking No.	Container No.	Your Reference	Start Location	ETD	End Location	ETA	Hapag-Lloyd LIVE Basic	Hapag-Lloyd LIVE Plus	Controlled Atmosphere	Cold Treatment
<input checked="" type="radio"/>	[REDACTED]	HBLU 9532921	-	ITRMERI MERSEN	2022-6-20	IVNSGN HO CH MINH CITY	2022-7-18	✓	-	-	-
<input type="radio"/>	[REDACTED]	HBLU 9634130	-	ITRMERI MERSEN	2022-7-3	IVNSGN HO CH MINH CITY	2022-7-31	✓	-	-	-
<input type="radio"/>	[REDACTED]	HBLU 9275298	-	ITRMERI MERSEN	2022-7-3	IVNSGN HO CH MINH CITY	2022-7-31	✓	-	-	-
<input type="radio"/>	[REDACTED]	HBLU 9603720	-	ITRMERI MERSEN	2022-7-10	LIFTYDI TOKYO	2022-8-6	✓	-	-	-
<input type="radio"/>	[REDACTED]	HBLU 9577718	-	ITRMERI MERSEN	2022-7-10	LIFTYDI TOKYO	2022-8-6	✓	-	-	-

Rows per page: 5 | 1-5 of 6 | < > >>



# “Import Shipment Overview” Hakkında



## Import Overview

Bill of Lading No.  Container No.  Booking No.

[Find](#) [Clear](#)

**Transport** ? **Details**

Type FCL - PORT - FCL - PORT [Tracing](#)

**Planned Routing**

Operation	Place of Activity	Transport	Voyage No.
Loading	ISKENDERUN	FRANKFURT EXPRESS	2216E
Discharge	JEDDAH	FRANKFURT EXPRESS	2216E
Loading	JEDDAH	YM MODERATION	062W
Discharge	AQABA	YM MODERATION	062W

## Container Release

Earliest Pick-Up Full Container 2022-06-29

Container No.	Release Date	Location	Release Place
<input type="radio"/> HLBU 2396132		JEDDAH	DP WORLD JEDDAH MIDDLE EAST LIMITED
<input type="radio"/>		AQABA	AQABA CONTAINER TERMINAL

[Terminal Details](#)

For further information on demurrage freetime please contact your local responsible Hapag-Lloyd office.

**Arrival Notice** ?

Arrival Notice No.	Date	Medium
HLCUIZ122	2022-06-13	Email

**Bills of Lading** ?

Bill of Lading No.	Type	Pieces
HLCUIZ122	SEA WAYBILL	5740

# Invoice Dispute


Fatura itirazlarınızı  
kolaylaştırın.

## Invoice Dispute


[About this app](#)

1

### Invoice Identification

 **Invoice**

Provide the details of the disputed invoice.

 If you want to dispute an invoice without related shipment number, please contact [Customer Service](#)

Hapag-Lloyd Invoice Number / Ref. Number



# Invoice Dispute



Bu kısımdan önceki taleplerinizin güncel durumunu inceleyebilirsiniz.

The screenshot shows the 'Invoice Dispute' page in the 'Online Business Suite'. The page has a dark sidebar on the left with a 'Documentation' menu item highlighted. The main content area has a 'New Invoice Dispute' button at the top. Below it are filters for 'Dispute No.', 'Dispute Status', 'User Role', and 'Dispute Creation Date'. A table below the filters displays three dispute records, all with a status of 'Accepted'. The table columns are: Dispute No., Dispute Status, Invoice No., Booking No., Your Reference, Invoice Amount, and Dispute Creation Date. The bottom right of the page shows 'Rows per page: 20' and '1-3 of 3'.

Dispute No. ↓	Dispute Status	Invoice No.	Booking No.	Your Reference	Invoice Amount	Dispute Creation Date
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 97429.35	2024-04-01
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 97429.35	2024-04-01
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 389717.39	2024-04-01

1

Webstemizden “**Online Business Suite**” sayfamıza giriyoruz.

2

“**Documentation**” menüsü altındaki “**Invoice Dispute**” seçeneğine tıklıyoruz.

3

Açılan sayfadaki “**New Invoice Dispute**” kısmından dispute talebi formuna ulaşabilirsiniz.

# Dispute nedeninizi seçiniz.

## Yanlış deniz taşımacılığı/nakliye

- Yanlış Deniz Taşımacılığı Taşımacılığı tutarı
- Ön/Son Taşımayla ilgili yanlış masraflar
- Yanlış / farklı sözleşme uygulandı

## Incorrect seafreight / haulage

- Incorrect Seafreight / Ocean Freight amount
- Incorrect Pre / Oncarriage related charges
- Incorrect / different contract applied

## Yanlış ödeme koşulları/ödeyen

- Ödemeyi yapacak kişi yanlış atandı
- Fatura zaten ödendi

## Incorrect payment terms / payer

- The payer was incorrectly assigned
- The invoice is already paid

## Yanlış veya geçerli olmayan ek ücret/yerel ücret

- Rezervasyonla ilgili
- Belgelerle ilgili
- İthalatla ilgili
- Gümrükle ilgili
- Liman ücretiyle ilgili

## Incorrect or not applicable surcharge/local charge

- Booking related
- Documentation related
- Import related
- Customs related
- Port charge related

## Dispute Identification

### Dispute Type

Select the type of dispute.

**i** If you have multiple dispute reasons, select one of the types below and provide more details in the Dispute Description section.

Dispute Type

- Incorrect seafreight / haulage
- Incorrect payment terms / payer
- Incorrect or not applicable surcharge/local charge
- Incorrect demurrage/detention charges or freetime application

## Incorrect demurrage/detention charges or freetime application

- Incorrect origin timepending charges
- Incorrect destination timepending charges

## Yanlış Demuraj/Detention ücretleri veya hatalı freetime

- Kalkış Limanı masraflar hataları
- Varış Limanı masraflar hataları

2

### Invoice Identification

**Invoice**

Provide the details of the disputed invoice.

**i** If you want to dispute an invoice without related shipment number, please contact [Customer Service](#)

1 **Invoice Details**

Hapag-Lloyd Invoice Number ... Shipment Number

1   2

10 digits starting with "2", e.g. "2012398765"

If you have multiple shipment numbers in the invoice, provide any of them.

+ Add Invoice 3

1  
211 ile başlayan 10 haneli  
BIM numaranızı yazınız.

2  
Booking numaranızı  
yazınız.

3  
Birden fazla talep geçmek  
için buraya tıklayınız.

### \*Fatura Örneğidir

No	

Toplam İskonto	0,00 USD
Hesaplanan KDV GERCEK(%)	0,00 USD
Vergiler Dahil Toplam Tutar	1,00 USD
Ödenecek Tutar	1,00 USD
Vergiler Dahil Toplam Tutar(TL)	28,54 TL
İş bu fatura "1,00 USD" ödenmelidir.	

Not: BIM no: 2112345151  
YOUR REF : TEST

NOT: FATURA BİZE HATIRLASE, ÖNCE İLGİLİ MÜŞTERİ TEMSİLCİNİZ İLE GÖRÜŞMENİZİ VE KİSMİ İADE KESMEMENİZİ RICA EDERİZ. ( KUR: 28.542 )  
GARANTI BANKASI İZMİR SB. TRY : TR53 0006 2000 1000 0006 2972 83  
GARANTI BANKASI İZMİR SB. USD : TR15 0006 2000 1000 0009 0907 91  
GARANTI BANKASI İZMİR SB. EUR : TR85 0006 2000 1000 0009 0907 92  
GARANTI BANKASI İZMİR SB. GBP : TR58 0006 2000 1000 0000 0907 02



**Dispute Description**

Provide a detailed reasoning for the incorrect invoice.

**i** For example, "Freight on the invoice is USD 900.00 and should be USD 800.00 per contract no. CC1234567:"

Dispute Description

Dispute Description is mandatory 0 / 1000

**i** Please upload any mail exchanges as PDF-File

**+** Add attachments  
or drag and drop your files here

Accepted file types: .jpg, .jpeg, .pdf, .png Maximum files size: 5 MB

Buraya tıklayarak evraklarınızı ekleyebilirsiniz.

.jpg, .jpeg, .pdf, .png formatlarını desteklemekteyiz.

Faturanın neden red/iade yapıldığını **İngilizce** net bir şekilde açıklamanız ve Hapag-Lloyd E-Fatura numaranızı belirtmeniz gerekmektedir.

3

### Contact Details

**Contact Person**  
Provide your contact details so we can inform you about the next steps.

E-mail Address

Your Customer's Reference Number (...)

**Submit Dispute**

Son adımda da “Contact Person” kısmına üyeliği olan bir mail adresi girmemiz gereklidir.

Sonrasında “Submit Dispute” seçeneğinden dispute talebinizi bizlere iletebilirsiniz.

## Invoice Dispute Acknowledgement



Thank you. Your Invoice Dispute has been successfully sent.



### Your Invoice Dispute

Our Invoice Dispute experts will evaluate your dispute and contact you as soon as possible.

If you want to provide additional documents or have any questions regarding your dispute, please contact [Customer Service](#). Provide your Invoice Dispute number so we can relate your e-mail to the right dispute case.

Your Invoice Dispute number: **3033730**

[Submit a New Invoice Dispute](#)

[Copy Invoice Dispute number](#)

**Talebiniz oluştuğu takdirde bu sayfaya ulaşıyor olacaksınız ve tarafınıza talebinizin oluştuğu hakkında bir mail gelecektir.**

Receipt of your invoice dispute for Shipment: [REDACTED] Invoice Dispute id: [REDACTED]



noreply@hlag.cloud

To: batuha [REDACTED]

Dear Customer,

Thank you for submitting your Invoice Dispute. Our Invoice Dispute experts will evaluate your dispute and contact you as soon as possible.

If you want to provide additional documents or have any questions regarding your dispute, please contact [Customer Service](#). Provide your Invoice Dispute number so we can relate your e-mail to the right dispute case.

Here are the details of your dispute:

**Invoice Dispute id:** [REDACTED]

Date of receipt: 2023-08-30 (UTC)

#### Invoice Identification

- Hapag-Lloyd Invoice Number: 21 [REDACTED]
- Shipment Number [REDACTED]

#### Dispute

- Dispute Category: Incorrect demurrage/detention charges or freetime application
- Detailed Type: Incorrect origin timepending charges
- Difference Amount: 180 USD
- Dispute Description: ATD:30.08.2023

#### Contact Details

- E-mail Address: [batuhan@hlag.cloud](mailto:batuhan@hlag.cloud)
- Your Customer's Reference Number: -

Thanks and with best regards,  
Your Hapag-Lloyd Team

*The e-mail has been generated automatically by the Invoice Disputes Web Application.  
Please do not respond to this address.*

**Hapag-Lloyd**

**Girmiş olduğunuz mail adresine yukarıdaki şekilde işlem özeti iletilecektir.**

# Sanal Asistan

Sorularınıza anında yanıt alın.

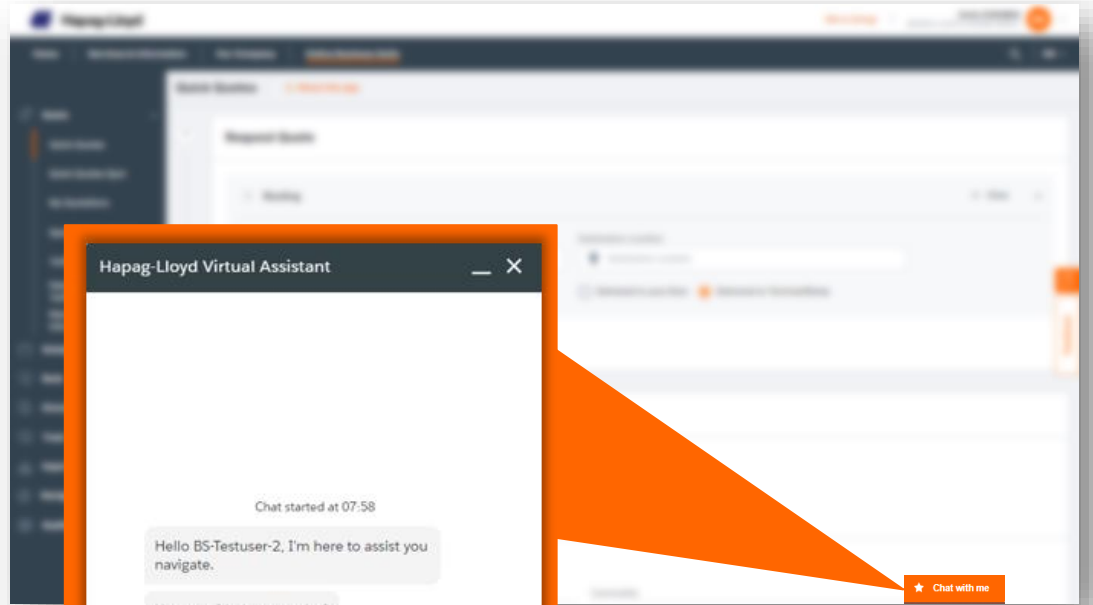


# Daha hızlı bir iletişim...

## 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 üyeliliğinize giriş yapmanız gereklidir.



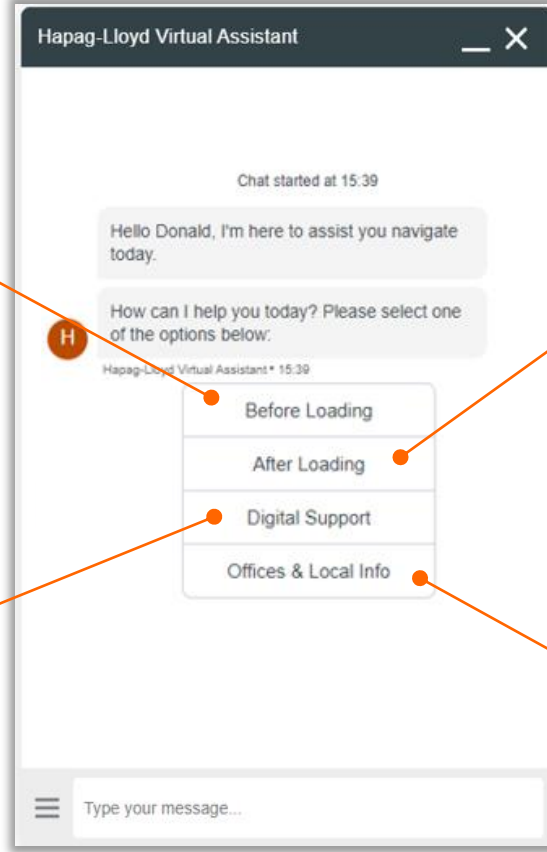
# Detaylar...

## 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
- Ükelere özel lokal sayfalarımız

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

# Türkiye Lokal Sayfamız

Türkiye'deki süreçlerle ilgili sizlere yardımcı olacak web sayfamız.

The screenshot displays the Hapag-Lloyd website's 'Offices & Local Info' section for Türkiye. The page is titled 'Türkiye' and features a map of Turkey with location markers for Istanbul, Izmir, and Mersin. A table lists the area offices: Istanbul, Izmir, and Mersin. The page also includes navigation tabs for Türkiye, İthalat, and İhracat, and a welcome message 'Hoşgeldiniz'.

Area Offices	Türkiye - QSC
Istanbul	Izmir Quality Service Center
Izmir	
Mersin	

[Türkiye Lokal Web sayfamıza buraya tıklayarak ulaşabilirsiniz.](#)





# Lokal Sayfa

1

2

3

Website Linki için buraya basınız.

Area Offices

Area Offices	Türkiye - QSC
Istanbul	Izmir Quality Service Center
Izmir	
Mersin	

Sales Business Development Business Development +90 444 4524

Sales Sales Digital Coordinator Anil Sari

Türkiye İthalat İhracat

Hapag-Lloyd Türkiye

# Lokal Sayfa

1- En çok ziyaret edilen sayfalarımıza hemen buradan ulaşabilirsiniz.

2- Güncel duyularımız burada yer almaktadır.

3- Haftalık bültenlerimiz ve **Sıkça Sorulan Sorular** evraklarımızı burada bulabilirsiniz.

Türkiye Lokal Sayfamıza  
Buraya Tıklayarak  
Ulaşabilirsiniz

Area Offices Türkiye - QSC  
Istanbul İzmir Mersin  
Izmir Quality Service Center

Türkiye İthalat İhracat

Hapag-Lloyd Türkiye  
**Hoşgeldiniz**

**1 Hemen Ulaşın**

Lokal Masraflar  
Üke Kuralları ve Kısıtlamalar  
Gemi Programları (Interactive Schedule)  
Yük Takibi  
Diğer Ofislerimiz  
Rezervasyonlarımız  
Navlun Tekliflerimiz  
Bilgi Toplamı Hizmetleri  
KVKK Aydınlatma Metni ve Dökümanları

**2 Güncel Duyurular**

**Sanal Asistanımız ile tanışın!**  
Sorularınıza daha hızlı cevap vermek ve anında çözüme ulaşmak için sizlere yeni geliştirdiğimiz **Sanal Asistan** uygulamamızdan bahsetmek isteriz.  
Online Business Suite'e giriş yaptığınızda sayfamızın sağ altında görebileceğiniz "Chat with me" butonu sizlere anlık olarak hizmet etmek için 7/24 hazırdir.

**3 İndirilebilir İçerikler**

**Sanal Asistanımız Hakkında Bilgilendirme için buraya tıklayınız (170.5 KB, 1 Page)**

**Fatura itirazlarınız için yeni uygulamamız**  
Yeni "Invoice Dispute" aracımız ile fatura itirazlarınızı daha hızlı bir şekilde iletebilirsiniz.  
Denemek için hemen **buraya** tıklayınız!

**Kullanım rehberi için buraya tıklayınız. (1.4 MB, 12 Pages)**

**Online İhracat Etkinliğimiz**  
İhracat konularını ele aldığımız etkinliğimizde aşağıdaki başlıkları ele aldık:

- Quotation (QQ / QQ Spot)
- Booking Alım Aşamaları
- Dökümantasyonel Süreçler
- Yük Takibi

**Online İhracat Müşteri Et**

**Invoice Dispute Kullanım ...**

**Dispute Uygulaması Kullanılabilir**

Ship Green  
Temiz Bir Gelecek İçin

CustomerNEWS  
Global bültenimize abone olarak, son güncellemeler ve yeniliklerden ilk siz haberdar olabilirsiniz.

# Lokal Sayfa



## ▲ Türkiye İthalat Asistanı

### Türkiye İthalat Asistanı

Türkiye İthalat Asistanı uygulamamızla gerekli bilgileri girerek kısa sürede asistanımızdan konşimento tipi, free time süresi ve lokal masraf bilgilerinizi alabilir, ithalat sürecinizi kolayca devam ettirebilirsiniz.

**Buraya tıklayarak Türkiye İthalat asistanımıza erişebilirsiniz**

Türkiye İthalat İhracat

### Demuraj & Free Time Asistanı

- Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih: Konteyner boş dönüşü gerçekleştiyse boş dönüş tarihi, henüz gerçekleşmediyse demuraj hesaplaması yapılmak istenen tarih girilmelidir.
- Forwarder kontratı yüklemelerinde, demuraj ve free time talep yanıtını varış ihban adreslerine iletmektedir. Talep ettiğiniz adrese yanıt gelmeyen durumlarda forwarder firmayla iletişime geçmenizi rica ederiz.

\*Konşimento Numarası

\*Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih

mm/dd/yyyy

\*E-posta Adresiniz:

**Talebinizi Betin**

## ▲ Depozito Taahhütname Talebi Oluşturma

**Depozito Taahhütname Talep Formunu buraya tıklayarak indirebilirsiniz. (58.5 KB)**

Değerli Müşterilerimiz;

14.09.2023 tarihi itibarıyla, ithalat işlemlerinizi ile ilgili depozito taahhütnamesi ve depozito çeki taleplerinizi, detaylarını aşağıda bulabileceğiniz formu kullanarak iletmeniz halinde, 1 iş günü ( 24 saat ) içinde değerlendirme yapılarak tarafınıza olumlu veya olumsuz dönüş sağlanacaktır.

Firmamız ile ilk defa çalışacak olan müşterilerden depozito taahhütnamesi veya depozito çeki kabul edilmemektedir. Bu tür talepler RED edileceği için talepte bulunulmaması gerektiğini iletmek isteriz.

Maâdurîyet yaşanmaması, sürecin eksiksiz ilerlemesi ve size daha hızlı hizmet verebilmemiz adına, aşağıdaki adımların eksiksiz yerine getirilmesi

Türkiye İthalat İhracat

Hapag-Lloyd Türkiye

## İthalat

▼ Sık Sorulan Sorular

▼ Türkiye İthalat Asistanı

▼ Türkiye Demuraj ve Free Time Asistanı

▼ Depozito Taahhütname Talebi Oluşturma

▼ Karayolları Yük Taşıma Sınırı

▼ Hesaplayıcılar

▼ Online Müşteri Toplantı Sunumları ve Videoları

▼ Ordino

▼ İndirilebilir İçerikler, Dökümanlar ve Duyurular

▼ İthalat Boş Dönüşler

**Türkiye Lokal Sayfamıza  
Buraya Tıklayarak  
Ulaşabilirsiniz**

# Demuraj & Free Time Asistanı

Türkiye Lokal  
Sayfamıza Buraya  
Tıklayarak  
Ulaşabilirsiniz

Türkiye İthalat İhracat

## Demuraj & Free Time Asistanı

- Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih: Konteyner boş dönüşü gerçekleşirse boş dönüş tarihi, henüz gerçekleşmediyse demuraj hesaplaması yapılmak istenen tarih girilmelidir.
- Forwarder kontratlı yüklemelerde, demuraj ve free time talep yanıtlan varış ihbarı adreslerine iletilmektedir. Talep ettiğiniz adrese yanıt gelmeyen durumlarda forwarder firmayla iletişime geçmenizi rica ederiz.

\*Koşimento Numarası

\*Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih

\*E-posta Adresiniz:

[Talebinizi İletin](#)



Offices & Local Info > Europe > Türkiye > Demuraj & Free Time Asistanı

## Demuraj & Free Time Asistanı

**İşlem başarılı**  
Formunuz başarıyla gönderilmiştir. Teşekkür ederiz!

[Bağca bir form doldurun >](#) [Önceki sayfaya geri dön. >](#)

# Demuraj & Free Time Asistanı



Buraya Tıklayarak Demuraj ve Freetime Hesaplayıcının Yer Aldığı Sitemize Ulaşabilirsiniz

FW: Demuraj & Free Time Bilgileri B/L # HLCUBSC2\*



NoReply

To: [Redacted]

☺ Reply Reply All Forward 📧 ...

Çar 17.04.2024 21:56

From: NoReply

Sent: 17 Nisan 2024 Çarşamba 10:59

To: [Redacted].COM

Subject: Demuraj & Free Time Bilgileri B/L # HLCUBSC2\*

Merhaba,

Bilgi talep ettiğiniz konşimentoya ait serbest süre bilgileri ve talep etmiş olduğunuz tarihe kadar hesaplanan demuraj tutarı aşağıdaki gibidir.

Konteyner No	Konsimento No.	Shipment(s)	Start Date	End Date	Masraf Tanımı	Free Days	Demuraj Tutarı	Kur Birimi
DFSU 7492014	[Redacted]	[Redacted]	09.04.2024	16.04.2024	ITH DEMURAJ MASR	7	50	USD
BSIU 9644125	[Redacted]	[Redacted]	09.04.2024	16.04.2024	ITH DEMURAJ MASR	7	50	USD
BSIU 9854522	[Redacted]	[Redacted]	09.04.2024	16.04.2024	ITH DEMURAJ MASR	7	50	USD

Toplam Demuraj Tutarı	150	USD
-----------------------	-----	-----

Demuraj tarifemize aşağıdaki link üzerinden ulaşabilirsiniz.

<https://www.hapag-loyd.com/en/online-business/quotation/detention-demurrage.html>

Ödeme için hesap bilgilerimizi aşağıdaki link üzerinden Ordino sekmesi altında bulunan duyuru ve indirilebilir içerik kısmından hesap

bilgilerimize ulaşabilirsiniz:

<https://www.hapag-loyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#tab=ti-ihalat>

Bu mail içerisinde sunulan tüm tutar ve bilgiler sadece genel bilgilendirme amaçlı olup, Hapag-Lloyd Denizçisi Nakliyat A.Ş bunlarla ilgili değişiklik hakkına saklı tutar.

Saygılarımızla,  
Hapag-Lloyd Quality Service Center  
Customer Service Department  
Ankara Asfaltı Cad. No:15/351 Kat:35 Mistral İzmir  
35170 Konak/İzmir-Türkiye  
Tel: 444 4 524  
Fax: + 90 232 455 36 99  
[turkiye@service.hlag.com](mailto:turkiye@service.hlag.com)  
<http://www.hapag-loyd.com>  
<http://www.denizasiri.com.tr>

FW: Demuraj & Free Time Bilgileri - B/L # HLCUBS



NoReply

To: Bikmaz, Egemen

☺ Reply Reply All Forward 📧 ...

Çar 17.04.2024 21:56

From: NoReply

Sent: 17 Nisan 2024 Çarşamba 16:02

To: [Redacted]

Subject: Demuraj & Free Time Bilgileri - B/L # HLCUBS

Değerli Müşterimiz,

Girmiş olduğunuz Konşimento(BL) Numarasına ait talebinizin yanıtını, varış ihbarı geçilen mail ya da mail adreslerine ilettik. Bu konuda sistemimizde kayıtlı olan kişiler ile irtibatı geçmenizi rica ederiz.

Saygılarımızla,  
Hapag-Lloyd Quality Service Center  
Customer Service Department  
Ankara Asfaltı Cad. No:15/351 Kat:35 Mistral İzmir  
35170 Konak/İzmir-Türkiye  
Tel: 444 4 524  
Fax: + 90 232 455 36 99  
[turkiye@service.hlag.com](mailto:turkiye@service.hlag.com)  
<http://www.hapag-loyd.com>  
<http://www.denizasiri.com.tr>



03

Evrak Teslimi Öncesindeki Süreçlerimiz

# E-Ordino Teslimi için Gerekli Evraklar

Öncelikle, **elektronik imzalı ordino** teslimi aşağıdaki evrakların eksiksiz bir şekilde tarafımıza teslim edilmesi gerekmektedir. Olası zaman kayıplarını önlemek adına, **e- ordino** başvurunuzu ilgili departmana iletmeden önce evraklarınızın eksiksiz olduğunu kontrol etmenizi rica ederiz

- ❑ **Ordino için gerekli belgeler şirket uzantılı e-posta adresinizden** iletilmelidir.
- ❑ **Konu başlığında BL numarası ve firmaya ait tam ünvanının yazılmasını** rica ederiz.

- **Cirolu konşimento (firma kaşesi ve pul numarası) (Orijinal konşimento için geçerlidir)**
- Vekalet veya yetki belgesi
- Ordinoyu teslim alacak kişinin kimlik fotokopisi
- Geçici kabul olacak ise Geçici Kabul Taahhütnamesi
- Ödeme dekontu
- İmza sirküleri
- Ordino teslim tarihine kadar oluşan demuraj bedelinin yatırıldığını gösteren makbuz.

# E-Ordino Talep Adresleri

**Orijinal konşimentoların** ofisimize elden teslimi ya da kargo ile ulaştırılması gerekmektedir.

Belgelerin iletileceği İlkay Denizcilik ordino birimi mail adresleri:

**İstanbul:**

hlag.ist.do@ilkaydenizcilik.com

**İzmit:**

hlag.izt.do@ilkaydenizcilik.com

**İzmir:**

hlag.izm.do@ilkaydenizcilik.com

**Gemlik:**

hlag.gem.do@ilkaydenizcilik.com

**Mersin:**

hlag.mer.do@ilkaydenizcilik.com


**İskenderun:**

hlag.isk.do@ilkaydenizcilik.com

❖ Elektronik imzalı ordinolar, ilgili terminallere ve şirket e-posta adreslerinize e-posta olarak iletilecektir.

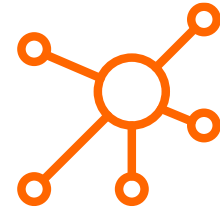


Yeni sürecimizde tarafınıza email ortamında gönderilecek **e-ordino formatı** aşağıda bilginize sunulmuştur:

Carrier: Hapag-Lloyd Aktiengesellschaft, Hamburg		<b>Delivery Order</b>		<b>YÜK TESLİM TALİMATI</b>	
Consignee:				Carrier's Reference: <b>SEA WAYBILL</b> Page: <b>1 / 2</b>	
Shipper:		Please address Inquiries to :		HAPAG-LLOYD DENİZASIRI NAKLIYAT A.S YENİ MAHALLE 5302 SK. NO:3 KAT:11 PORT PLUS LARGE - AKDENİZ TR-33050 MERSİN	
		Place of Delivery:		<b>İSTANBUL</b>	
Ocean Vessel:	Voyage No:	323S			
<b>COSCO JAPAN</b>					
Oncarrying Vessel:	Voyage No:	Discharging Pier/Terminal:			
Port of Loading:	Port of Discharge:	Due to arrive at Terminal:			
<b>ANTWERP</b>	<b>İSTANBUL</b>				
Container Nos, Seal Nos, Marks and Nos	Number and Kind of Packages, Description of Goods	Gross Weight	Measurement		

**Limana yük teslim talimatı beraberinde konşimento kopyasını da sunmanız önemle rica olunur.**

 Bu Belge E-İmzalıdır.  
Kontrol etmek için QR kodu okutabilirsiniz.  
<http://eimzakontrol.ilkaydenizcilik.com/d6a878e2-b955-4d3d-8163-d3d4bf71323c>



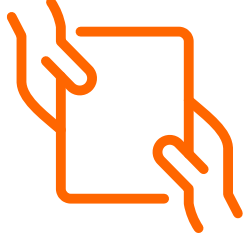


# İLKAY DENİZCİLİK OFİS ADRESLERİ:

- İZMİR
- AMBARLI
- YARIMCA
- GEMLİK
- MERSİN

- **İZMİR İLKAY DENİZCİLİK OFİS** :1476/1 Sokak  
İsmet Şen İş Merkezi Kat :3 Daire :7 - Alsancak/İzmir
- **AMBARLI İLKAY DENİZCİLİK** :Marmara Mah.  
Limanlar Yolu Cad. Altaş Gümrük Binası Kat:4 No:86-  
87 Beylikdüzü/İSTANBUL
- **YARIMCA İLKAY DENİZCİLİK** : Mimar Sinan Mah.  
Mehmet Akif Ersoy Cad. Dalbastı Sok. Petkim Park A1  
Blok D: 3 /4 Körfez-Yarımca / KOCAELİ
- **GEMLİK İLKAY DENİZCİLİK**:Engürücük Mahallesi,  
Sanayi Caddesi No.9 Gemlik / BURSA
- **MERSİN İLKAY DENİZCİLİK** :Camiişerif Mah. 5212  
Sok. Uysal Apt. Kat.1 No.1 33060 - Akdeniz/MERSİN

## E-Ordino Teslim Ofisleri / Online Ordino Süreci



Devlet limanları  
(Haydarpaşa) hariç  
çalıştığımız tüm  
özel limanlar için e-ordino  
kullanılmaktadır.



# Türkiye İthalat Asistanı



Lokal masraf, depozito, free time ve konşimento tipi için aşağıdaki linke tıklayarak [Türkiye İthalat Asistanı](https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#anchor_7c96f6=&tab=ti-local-announcements-turkiye) üzerinden bilgi alabilirsiniz.

[https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#anchor\\_7c96f6=&tab=ti-local-announcements-turkiye](https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#anchor_7c96f6=&tab=ti-local-announcements-turkiye)



Yük varışı üzerinden **1 ay geçmiş ise** ordino alınacak güne kadar oluşan **demuraj masrafı** için de ödeme yapılması gerekmektedir.

## Banka Hesap bilgileri

Banka hesap bilgilerimize ve lokal dökümanlarımıza (geçici kabul taahhütnamesi,yetki belgesi vb.) asagidaki linkten ulaşabilirsiniz:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkey.html#tab=ti-import-export-local-charges-turkey>

# Lokal Masraf Asistanı

Türkiye İthalat İhracat

## Türkiye İthalat Asistanı

\*Konşimento No:

\*Boşaltım Methodu:

Seçiniz... ▼

\*E-posta Adresiniz:

Submit

Disclaimer:

"Türkiye Import Assistant" is intended to provide you with an estimation of the import collect local charges in Türkiye only, as per the details you inserted on the online form, and the bill of lading type and free time information in our systems at the time of inquiry. As for charges, this assistant solely relates to import local charges and does not include other charges (including but not limited: storages, demurrage, detention, sea freight) and is calculated according to the current local charges that is reflected on your shipment as collect. This calculator applies to the ports of Türkiye and does not apply to the ports of other countries. The information presented by this calculator is hypothetical, serve as estimation only, are not an offer and have no legal effect. No warranty of accuracy is given, and users of the information are expected to satisfy themselves that the information is relevant and suitable for the purposed to which it is applied. In addition, the information may not reflect the amounts actually billed. Bill of lading type and free time information are instant information in the system at the time of inquiry and may change. In case of a discrepancy between the information presented by this calculator and the actual charges billed in the invoice issued to you, or the free time applied with the bill of lading type, the amounts and information specified on the invoice and the information appearing in the system shall prevail. You should use this assistant at your own discretion. In no circumstances whatsoever shall Hapag-Lloyd AG, its agents, subsidiaries, and affiliates be liable to any user whatsoever for any loss or damage whatsoever arising out of or in connection with the supply (including negligent supply) or use of this information. The provisions relevant to the applicable tariff can be acquired from Hapag-Lloyd AG or its agents upon request. Hapag-Lloyds AG 's standard tariff can be accessed online at [www.hapag-lloyd.com](http://www.hapag-lloyd.com)" \*\*\*

Sorumluluk Reddi Beyanı

"Türkiye İthalat Asistanı", çevrimiçi forma eklediğiniz ayrıntılara ve sorgulama anında sistemlerimizde bulunan konşimento tipi ve serbest zaman bilgilerine göre size yalnızca Türkiye'deki ithalat yerel ücretlerinin bir tahminini sunmayı amaçlamaktadır. Ücretler bakımından, bu asistan yalnızca ithalat yerel ücretleriyle ilgilidir ve diğer ücretleri (depolama, sürastarya, alkoyma, deniz taşımacılığı dahil ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere) içermez ve gönderinize tahsilat olarak yansıtılan mevcut yerel ücretlere göre hesaplanır. Bu hesaplama Türkiye limanları için geçerli olup diğer ülke limanları için geçerli değildir. Bu hesaplayıcı tarafından size sunulacak bilgiler varsayımsal bilgilerdir, yalnızca tahmin niteliğindedir, teklif değildir ve yasal bir etkisi yoktur. Doğruluk garantisi verilmez ve bilgiyi kullanacak kişilerin, bilginin geçerli amaca uygun olduğunu doğrulamaları gerekmektedir. Ayrıca, bilgiler fiili olarak faturalandırılan tutarları yansıtmayabilecektir. Konşimento tipi ve serbest zaman bilgileri sorgulama anında sistemde bulunan anlık bilgilerdir ve değişebilecektir. Bu hesaplayıcı tarafından sunulan bilgiler ile size kesilen faturadaki ücretler veya konşimento tipi ile uygulanan serbest zaman arasında bir tutarsızlık olması durumunda, faturada belirtilen tutarlar ve bilgiler ve sistemde görünen bilgiler geçerli olacaktır. Bu asistanı riskleri size ait olmak üzere kullanmışsınız. Hapag-Lloyd AG, acenteleri, iştirakleri ve bağlı kuruluşları, bu bilgilerin tedarikçi (ihmal içeren tedarik dahil) veya kullanımından kaynaklanan veya bunlarla bağlantılı olarak ortaya çıkan herhangi bir kayıp veya hasardan dolayı hiçbir koşulda hiçbir kullanıcıya karşı sorumlu olmayacaktır. Geçerli tarife ile ilgili hükümler Hapag-Lloyd AG veya acentelerinden talep doğrultusunda temin edilebilir. Hapag-Lloyds AG'nin standart tarifesine çevrimiçi olarak [www.hapag-lloyd.com](http://www.hapag-lloyd.com) adresinden erişilebilir."

# Lokal Masraf Asistanı

## İthalat Yükünüze Ait Bilgiler -



NoReply  
To ○



Per 15.08.20

Merhaba,

Bilgi talep ettiğiniz konşimentoya ait konşimento tipi bilgisi aşağıdaki gibidir.

Konşimento No	HLCU
Konşimento Tipi	Original

Shipment No	Konşimento No	Konteyner No	Masraf Tanımı	Masraf Tutarı	KDV(20%)	Kur Birimi
	HLCU	TGCU	TERMINAL HANDLING CHARGE DEST.	250		USD
	HLCU	TGCU	UNSTUFFING IMP CUST PREMISES	167	33.4	USD

\*Yalnızca ithalat lokal masrafları dahil edilmiştir. Navlununuz Collect ise ve masraf detayını bilmiyorsanız [turkiye@service.hlog.com](mailto:turkiye@service.hlog.com) adresine talep geçerek navlun tutarınızı öğrenebilirsiniz.

Toplam USD Tutar:(KDV Dahil)	450.4	USD
Toplam TL Tutar:(KDV Dahil)	0	TRY
Toplam Euro Tutar:(KDV Dahil)	0	EUR

\*Yükün tahliyesinden itibaren 30 gün geçmiş ise yük teslim belgesi alımı öncesi oluşan demurajın ödemesini de yapmanız gerekmektedir. Aşağıdaki link üzerinden ithalat sekmesi altındaki Hesaplayıcılar kısmından "İthalat D&D Hesaplayıcı" ile ödemeniz gereken demuraj tutarını öğrenebilirsiniz. <https://www.hapag-loyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#tab=ti-ithalat>

Depozito tarifemizi aşağıdaki tablo üzerinden kontrol edebilirsiniz:

Tüm Bölgeler için Gecertidir					
Standart Konteyner		Özel Ekipman		Reefer	
20'	40'	20'	40'	20'	40'
500 USD	1,000 USD	1,000 USD	2,000 USD	1,000 USD	2,000 USD

# Depozito Tarifesi

Liman ve konteyner bazında depozito tarifemiz aşağıdaki gibidir. **Tüm depozito ödemelerinin USD olarak yapılması gerekmektedir.**

Depozito ücretleri konteyner boş dönüşünün gerçekleşmesine istinaden **firmanızın ilave bir borç bakiyesi bulunmaması durumunda(demuraj, konteyner hasarı, önceden kalan bir bakiye) iade edilmektedir.** Depozito iadeleri için taleplerinizi [depoiade@hlag.com](mailto:depoiade@hlag.com) adresine iletebilirsiniz.

**İthalat lokal masraf hesaplayıcı** üzerinden depozito ücreti hesaplaması da yapabilirsiniz

Tüm bölgeler için geçerlidir, konteyner başına ödeme yapılması gerekmektedir.					
Standart Konteyner		Özel Ekipman		Reefer	
20'	40'	20'	40'	20'	40'
USD 500	USD 1000	USD 1000	USD 2000	USD 1000	USD 2000

Kıbrıs & Irak Transit Depozito Tarifesi					
Standart Konteyner		Özel Ekipman		Reefer	
20'	40'	20'	40'	20'	40'
3,500 USD	5,000 USD	6,000 USD	8,000 USD	20,000 USD	25,000 USD

## Demuraj Masrafı Tarifesi / Hesaplayıcı

Demuraj, serbest süre bitişinin denk geldiği periyottaki tarifeden başlanarak hesaplanmaktadır.

Tüm ithalat yüklemeleri için **ardıye masrafları liman tarafından doğrudan alıcı firmaya faturalandırılmaktadır**. Ardiye ve diğer liman masrafları için yükünüzün tahliye olduğu ilgili terminalle kontak kurabilirsiniz.

### Demuraj Tarifesi

Aşağıdaki linkte bulunan hesaplayıcılar sekmesinden demuraj tarifemize ulaşabilirsiniz.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#tab=ti-ithalat>



# Özet Beyan ve Ordino Dağıtımları



## İthalat - 2023 Yılı - 41 . Hafta Gemi Detayları

Arama

Gemi Adı	Sefer Numarası	Geliş Limanı	Tescil Numarası	Tescil Tarihi	Mal Teslim Belgesi
HUTTON	13W41	IZMIT / EYVAP	23410300IM042930	09-10-2023	Tahmini Teslim Tarihi 14.10.2023
PARIS EXPRESS	027E	IZMIT / EYVAP	23410300IM042928	09-10-2023	Tahmini Teslim Tarihi 14.10.2023
SEASPAZ AMAZON	2337E	MERSIN / TCDD	23330100IM039000	09-10-2023	HAZIR
COSCO JAPAN	340N	ALIAGA / SOCAR ALIAGA	23351900IM020534	09-10-2023	Tahmini Teslim Tarihi 14.10.2023
COSCO JAPAN	340N	GEMLIK / GEMPORT	23160400IM011594	09-10-2023	Tahmini Teslim Tarihi 12.10.2023
COSCO JAPAN	340N	ISTANBUL / KUMPORT	23343100IM107248	09-10-2023	Tahmini Teslim Tarihi 11.10.2023
COSCO JAPAN	340N	IZMIT / YILPORT	23410500IM024875	09-10-2023	HAZIR
MELINA	46W	ALIAGA / NEMPORT	23351900IM020504	08-10-2023	HAZIR
VIVIER A	WBS35W23	ISTANBUL / KUMPORT	23343100IM107119	08-10-2023	HAZIR

Özet beyan ve ordino dağıtım bilgilerine İlkay Denizcilik web sitesi üzerinden ulaşabilirsiniz. **HAZIR** bilgisi yer alan gemilerin ordinoları dağıtılıyor anlamına gelmektedir. Tahmini teslim tarihi nihai ordino teslim tarihini yansıtmamaktadır.



04

Finansal Süreçlerimiz

## Banka Hesap Detaylarımız / Ödeme Yapılacak Para Birimi

Banka hesap detaylarımızı aşağıdaki linke tıklayarak görüntüleyebilirsiniz. Ödemeler **faturanın düzenlendiği para birimi cinsinden** yapılmalıdır. **Depozito masrafı ödemeleri USD para birimi** ile bizlere yapılmalıdır.

**Hapag-Lloyd Denizaşırı Nakliyat Banka Hesap Detayları İçin Tıklayınız** ★

Gümrük müşaviri firmalar tarafından temsil ettikleri firmalar adına yapılan ödemelerde, **açıklama kısmında konşimento numarası ve adına para transferi yapılan firma detayları** belirtilmelidir.

## Fatura Görüntüsü Talepleri



Fatura kesmiş olduğumuz tüm **e-fatura** mükellefi firmalar, kesilen fatura görüntülerine e-fatura portalı üzerinden kolayca ulaşabilirler.

**E-arşiv** kullanan firmalar için ise firma adına kayıtlı mail adreslerine sistem tarafından otomatik olarak fatura görüntüleri iletilmektedir.



Müşteri hizmetleri servisimizden faturalandırmanın gerçekleştirildiği teyidini almanıza rağmen faturalar tarafınıza ulaşmadıysa, teknik bir aksaklık söz konusu olabilir. Bu durumda muhasebe departmanımız ile iletişime geçmenizi tavsiye ederiz.

# Finans Onayı Sürecimiz

Eski yüklemelere ait borç bakiyesi bulunması durumunda, ödeme yapıldıktan sonra dekontlarınızı yükünüzün varış yaptığı bölgeye bağlı olarak aşağıda belirtilen tablodaki ilgili kişinin e-mail adresine gönderilmesi gerekmektedir. **Bu süreç sadece eski bir yüklemeye ait borç bakiyesi olması durumunda geçerlidir.** Evrak teslim edilebilmesi için firmaya ait tüm eski yüklemelere ait borç bakiyeleri ile **ordino teslim edilecek yüke ait o güne kadar oluşan demuraj, depozito gibi tüm masrafların ödenmesi gerekmektedir.**

Borç veya alacak bakiyenizin kontrolü için aşağıda belirtilen ilgili kişilerle iletişime geçebilirsiniz.

Bölge Adı	İlgili Kişi	Email Adresi
İstanbul - İzmit - Gemlik Limanları	Reyhan Demir	Reyhan.Demir@hlag.com
İzmir - Mersin - İskenderun Limanları	Beyza Baştugan	Beyza.Bastugan@hlag.com

# Depozito Çek / Taahhütname Talebi

Depozito bedeli için çek veya taahhütname talebinizi aşağıdaki linke tıklayarak form üzerinden oluşturabilirsiniz.

<https://www.hapag-loyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/turkiye.html#tab=ti-ithalat>



# Depozito Çek / Taahhütname Talebi

14.09.2023 tarihi itibarıyla, ithalat işlemlerinizi ile ilgili depozito taahhütname ve depozito çeki taleplerinizi, detaylarını aşağıda bulabileceğiniz formu kullanarak iletmeniz halinde, 1 iş günü ( 24 saat ) içinde değerlendirme yapılarak tarafınıza olumlu veya olumsuz dönüş sağlanacaktır.

Firmamız ile ilk defa çalışacak olan müşterilerden depozito taahhütname veya depozito çeki kabul edilmemektedir. Bu tür talepler **RED** edileceği için talepte bulunulmaması gerektiğini iletmek isteriz.

Mağduriyet yaşanmaması, sürecin eksiksiz ilerlemesi ve size daha hızlı hizmet verebilmemiz adına, aşağıdaki adımların eksiksiz yerine getirilmesi önem arz etmektedir:

- ✓ Formdaki ilk 4 alan zorunludur. Eksiksiz doldurunuz.
- ✓ "Consignee E-Mail Adresi" alanına ALICI mail adresi giriniz
- ✓ "Consignee Adı \*" alanına ALICI ünvanını giriniz.
- ✓ "Konşimento Numarası \*" alanına işlem yapmak istediğiniz konşimento numarasını giriniz.
- ✓ "Daha Önceki Yüklemelerinize Ait Konşimento Numarası \*" alanına firmamız ile gerçekleştirdiğiniz bir önceki işleminize ait konşimento numarasını giriniz.
- ✓ "Konteyner yurt dışında boşaltılacak mı? \*" alanında konteynerinizin Türkiye sınırları dışına çıkarılıp/çıkarılmayağını seçiniz.
- ✓ "Depozito Talep Şekli \*" alanında talep türünü seçiniz. ( Check – Çek / Commitment – Taahhütname ) Çek seçeneğini seçti iseniz ve ALICI adına gümrükçünüz çek verecek ise "Gümrük Müşavirinin Adı" alanına gümrükçünüzün ünvanını giriniz.
- ✓ "Talebinizi iletin" tuşuna basarak talebinizi tamamlayınız.

## Depozito Talep Formu

\*Consignee E-Mail Adresi:

\*Consignee Adı:

\*Konşimento Numarası:

Önceki ve şuan ki konşimento numarası aynı olamaz.

\*Daha Önceki Yüklemelerinize Ait Konşimento Numarası:

İlk kez çalıştığımız müşterilerimizin taahhütname ve çek talepleri olumlu değerlendirilmemektedir, bizimle ilk kez çalışıyorsanız peşin ödeme ile devam etmenizi rica ederiz.

\*Konteyner yurt dışında boşaltılacak mı?

- Evet  
 Hayır

\*Depozito Talep Şekli:

- Çek  
 Taahhütname

Gümrük Müşavirinin adı:

Bu belgedeki tüm bilgilerin doğruluğunu ve güncelliğini sağlamak müşterinin sorumluluğundadır. Hapag-Lloyd, bu belgedeki bilgilerin doğruluğu veya güncelliği konusunda herhangi bir garanti veya sorumluluk kabul etmez. Müşteri, belgedeki bilgilerin eksiksiz ve doğru olduğunu beyti etmekle yükümlüdür. Hapag-Lloyd, herhangi bir bilgi eksikliği veya yanlışlığından kaynaklanan herhangi bir kayıp veya zarar için sorumlu tutulamaz.

Talebinizi iletin

# Depozito eki İade Surecimiz

**Depozito eki iadesi için** tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra, ek alındı makbuzunun görüntüsünü [depocekiade@hlag.com](mailto:depocekiade@hlag.com) adresine gnderek iade talebinde bulunabilirsiniz.

İadenizin yapılacağı bilgisi tarafınıza iletildikten sonra, aşağıda belirtilen evraklar ile depozito ekinizi teslim ettiğiniz ofisimizden geri alabilirsiniz.

- ek alındı makbuzunun aslı
- Alacak kişinin vekaleti veya adına düzenlenen yetki belgesi
- İade alan kişinin kimlik fotokopisi



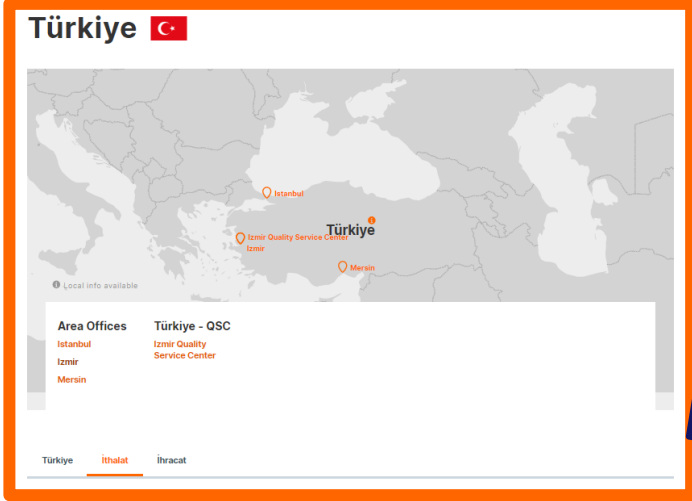
# Nakit Depozito İade Sürecimiz

**Nakit depozito masrafı iadesi için** tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştiikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra [depoiade@hlag.com](mailto:depoiade@hlag.com) adresine iade talep dilekçesinin doldurularak, **aşağıda belirtilen evraklar ile beraber** bizlere iletilmesi gerekmektedir. Antetli kağıda düzenlenmiş dilekçede **konşimento numarası, iade talep edilen tutar ve iade yapılacak banka hesap bilgilerinin belirtilmesi ve yetkili kişi tarafından cirolanması gerekmektedir.**

- Dilekçe (İade Talep Formu)
- İmza sirküleri
- Vekaletname veya Yetki belgesi
- Depozito masrafı ödeme dekontu

Sürecin gecikme olmaksızın ilerleyebilmesi için talep edilen tüm evrakların, okunabilir olarak doldurulmuş dilekçe beraberinde bizlere iletilmesi gerekmektedir.

# Nakit Depozito İade Sürecimiz



**İthalat ile ilgili evrakların  
olduğu sayfamıza buraya  
tıklayarak ulaşabilirsiniz.**

Title	Pages	Size	Language
<a href="#">Whatsapp Destek Hattımız</a>	1	153.9 KB	
<a href="#">İskenderun Limak Önemli Bilgilendirme</a>	1	160.0 KB	
<a href="#">İthalat Konteynerlerin Boş Dönüşü Hakkında Duyuru</a>	1	151.3 KB	
<a href="#">Türkiye İthalat Depozito Ücretleri</a>	1	102.8 KB	
<a href="#">KARA NAKLIYE İLETİSİMİ HAK.</a>	2	176.7 KB	
<a href="#">HESAP BİLGİLERİMİZ</a>	1	257.2 KB	
<a href="#">YABANCI ÜLKELERDE DÜZENLENEN VEKALETNAMESİNİN TÜRKİYE' D EKI GECERLİLİĞİ HAK.</a>	1	360.4 KB	
<a href="#">İADE TALEP FORMU</a>	1	272.6 KB	
<a href="#">Yeni Ordino Sürecimiz &amp; GET APP Uygulaması Hakkında</a>	19	1.4 MB	

# Nakit Depozito İade Sürecimiz



## HAPAG-LLOYD DENİZAŞIRI NAKLİYAT A.Ş. İADE TALEP FORMU

- İthalat İşlemini Gerçekleştiren Şahıs/Firma Ünvanı / *Actual Customer / Company Name*

\_\_\_\_\_

- Konşimento No / *BL Number*

\_\_\_\_\_

- İade Talebinin Konusu / *Choose Your Refund Reason:*

- Depozito İadesi / *Deposit Refund*  Yanlış ödeme / *Wrong Payment*
- Bakiye ödemesi / *Balance Payment*

- İadenin Kime Yapılacağı / *Which Company Will be Refunded*

- Gerçek Firma/*Actual Company*
- Gümrükçü/Temsilci /*Custom broker-representative*

- Banka Ve Hesap IBAN No Bilgileri / *Bank and Master Data Information:*

\_\_\_\_\_

- İadenin çıkartılacağı firmanın Ünvanı/*Beneficiary Title*

\_\_\_\_\_

- Telefon No/*Telephone*

\_\_\_\_\_

- İlgili Kişi/*Contact Person*

\_\_\_\_\_

- Email/*e-Mail*

\_\_\_\_\_

- İadesi talep edilen tutar ve para cinsi (USD / TRY / EUR/GBP) :

\_\_\_\_\_

*Lütfen iadesi istenilen tutara ait banka dekontunu, imza sirküsü, ödeme gümrükçü veya temsilci adına yapılıyor ise vekaletname, ödeme şahıs adına yapılıyor ise kimlik kopyasını mallinize ekleyin.*

Kaşe / imza / Tarih



05

Evrak Teslimi Sonrasındaki Süreçlerimiz

# Konteyner Boş Dönüş Lokasyonu

Konteyner boş dönüş lokasyonları **depo ve limanlardaki kapasite durumlarına bağlı olarak revize edilmektedir**, boş dönüş yapılması gereken güncel depo ve liman bilgilerine aşağıdaki link üzerinden ulaşabilirsiniz.

Websitesi üzerinden kontrolleri araçları yönlendirmeden hemen önce yapılması gerekmektedir. Revize durumlar olabileceğinden, bir önceki gün bilgi alıp, ertesi gün araçları yönlendirmeniz karışıklığa sebep olabilir.

## Boş Dönüş Lokasyonları

Bölge ve konteyner cinsi bazında **web sitemiz üzerinde belirtilen tabloya uygun olarak boş dönüş organizasyonlarının yapılması gerekmektedir.**

**SOC ekipmanların boş dönüşleri tarafımıza yapılmamaktadır, boş dönüş adresleri için yükleyicinizle irtibata geçmenizi rica ederiz.**

\*\*\* Ambarlı bölgesinde varış limanından başka bir limana dolu giriş yapan ve bu limanda boşaltımı yapılan konteynerlerin boş dönüşlerinin mutlaka ilgili depo/limana yapılması gerekmektedir. Boş dönüş taleplerinin haftaiçi 17:00'a kadar Ambarli.bosdonus@arkas.com adresine yapılması gerekmektedir.



06

İthalat Kara Taşımalarımız

# Karada da Hapag-Lloyd ile güvenilir hizmet



## Hapag-Lloyd Inland **Area Turkey**

Linking Land and Sea – Reliable Service ashore

Hapag-Lloyd offers tailor-made solutions for the first and last mile. Linking sea and land is a challenge, we are tackling worldwide. With our services in Turkey we strive to supply safe and efficient Inland products and be your true door-to-door carrier.

Our motivated team will closely track your cargos' journey from start to finish and will support you with local expertise. We are ready to take over and deliver your Import and Export cargo door-to-door and port-to-door.

### Our Offer

- Intermodal service via truck and trail services all around Turkey at competitive Inland rates
- The right equipment for all cargo types
  - Extra chassis low bed / tipping service for special and oversized goods
  - Safe truck transport for Dangerous Goods
  - Cool Reefer transport for fresh perishables
- Efficient combination of various modes of transport
- Tailor-made solutions for each of your cargo requests
- Easy booking of all services via Quick Quotes

### Your Benefits

- Enjoy fast and direct communication
- Utilize our maximum service & simplify your transport
- Optimize your administration levels
- Improve your planning & rely on exact timing

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

**Uzman kadromuz, geniş hizmet ağımla size özel çözümler ve güvenilir ürünler sunarak yüklemelerinizi kapınıza kadar teslim etmeye her zaman hazırız.**



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

# Karada da Hapag-Lloyd ile güvenilir hizmet

## SUNDUKLARIMIZ

- ☞ 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 ve Uzman satış ekibi
- ☞ Güçlü operasyonel takip.



## KAZANÇLARINIZ

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



# Sales

As **Sales**, the big chance is in inland sales : From Ocean-driven Inland Sales to dedicated Inland Sales function.

## The Benefits

- ⚡ Clear responsibility split for all types of Inland customers.
- ⚡ Strong confidence in inland product
- ⚡ Door to door full package for customers
- ⚡ Structured and well-organized set up bringing customer centricity and satisfaction.

## Roles

- ⚡ Area Inland Steering Manager
- ⚡ Inland Product Owner
- ⚡ Inland Sales Executive

# Operation & Customer Service

Within the scope of this project, a dedicated team has been formed, combining **Customer Service and Transport Dispatch**. That named IDT team (Inland Delivery Team) by combining (CS+TD) in the same department.

This team will start working under our Operation Department.

## The Benefits:

- ⚡ Increased customer satisfaction resulting from offering a better service to our customers.
- ⚡ Elevated employee happiness due to extended responsibilities and learning opportunities.
- ⚡ Reduced complexity due to streamlined processes and less internal intersection points.

# Katılımınız için teşekkürler!



Bizi değerlendirin!

Sorularınızı  
Q&A kısmından  
bizlere  
iletebilirsiniz.

QR kodun üstüne tıklayarak ya da  
telefonuzdan okutarak sunumumuzu  
değerlendirebilirsiniz.

## Sorumluluk Reddi Beyanı:

Bu dosya içerisinde sunulan tüm tutar ve bilgiler sadece genel bilgilendirme amaçlı olup, **Hapag-Lloyd Denizaşırı Nakliyat A.Ş** bunlarla ilgili değişiklik hakkını saklı tutar.