



Hapag-Lloyd

Değerli Müşterimiz,

İthalat yüklemelerinizle ilgili tüm süreçler hakkında bilgi içerir bu dosyayı sizler için hazırladık. Bu doküman altında müşterilerimiz tarafından bizlere sıklıkla sorulan sorular hakkında bilgi verilmiştir.

Tüm soru ve talepleriniz için bizlere 444 4 524'ü arayarak ya da turkiye@service.hlaq.com adresine konu başlığı veya mail gövdesinde konşimento/rezervasyon numaranızı belirttiğiniz, e-postalarınızı göndererek ulaşabilirsiniz. Sizlere tüm soru ve talepleriniz için yardımcı olmaktan mutluluk duyacağız.

Gemi gelişi bilgilerine www.hapag-lloyd.com internet sitemiz üzerinden, ordino dağıtım durumu ve özet beyan numarası gibi konularla ilgili güncel bilgilere <https://hlaq.ilkaydenizcilik.com> adresinden kolayca ulaşabilirsiniz.

Hapag-Lloyd ile çalışmayı tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz.





Hapag-Lloyd

Sıkça Sorulan Sorular

1. [Hapag-Lloyd'a nasıl ulaşabilirim?](#)
2. [Yükümün tahmini varış tarihini nasıl görebilirim?](#)
3. [İnternet sitenize nasıl üye olabilirim?](#)
4. [İthalat genel bakış\(Import Shipment Overview\) penceresi altında hangi bilgileri görebilirim?](#)
5. [Ödemem gereken masraflarım nelerdir?](#)
6. [Depozito tarifeniz nedir?](#)
7. [Demuraj ve ardiye tarifeniz nedir, demuraj masrafımı nasıl hesaplayabilirim?](#)
8. [Banka hesap detaylarınız nelerdir?](#)
9. [Fatura görüntüme nasıl ulaşabilirim?](#)
10. [Ödememi hangi para birimiyle yapacağım?](#)
11. [Finans onayımı nasıl alacağım?](#)
12. [Ordinom hazır mı?](#)
13. [Elektronik İmzalı Ordino Uygulaması hangi limanlar için geçerlidir?](#)
14. [Ordinomu nasıl ve hangi adreslerden alabilirim?](#)
15. [KTF \(Konteyner Takip Formu/Boş Ordino\) ile ilgili kiminle iletişime geçebilirim?](#)
16. [Eski yüklemelere ait borç bakiyemi nasıl öğrenebilirim?](#)
17. [Konteyner boş dönüşünü nereye yapacağım?](#)
18. [Nakit depozito masrafımın/depozito çekimin iadesini nasıl alabilirim?](#)
19. [Depo ve geçici kabul taahhütnamesi süreçleri nelerdir?](#)



Hapag-Lloyd

1. Hapag-Lloyd'a nasıl ulaşabilirim?

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.

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.

Telefon: 444 4 524

E-mail: turkiye@service.hlag.com

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 tedarikinde 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.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

2. Yükümün tahmini varış tarihini nasıl görebilirim?

[İnternet sitemiz](#) veya Hapag-Lloyd akıllı telefon uygulamamız üzerinden ([Android](#) & [IOS](#)) 7/24 dilediğiniz an konteynerlerinizin anlık konumunu ve gemi yükleme, kalkış, boşaltma, varış vs. gibi **yükünüzün hangi aşamada olduğunu kolayca kontrol edebilirsiniz.**

Herhangi bir üyelik gerekmeksizin konteyner, konşimento, veya rezervasyon numarası ile arama yaparak **tüm konteynerlerinizin gerçekleşen ve planlanan hareketlerini görüntüleyin.**

Üye girişi yaparak firmanıza ait tüm yüklemelerin sevkiyat listesini ve konteyner durumlarını kolayca izleyebilirsiniz. **Sevkiyatlarınızı yükleme limanı, boşaltma limanı ve gemi sefer numarası gibi kriterlere göre filtreleyerek** sadece takip etmek istediğiniz yüklemeleri görüntüleyebilirsiniz.

Bu şekilde **ithalat/ihracat yüklemelerinizin takibini tek bir pencere altında** takip edebilir ve ihtiyacınız olduğu her an taşıma verilerinize gerçek zamanlı olarak ulaşabilirsiniz.

Tüm bunlara ek olarak aynı pencere altında **varış ihbarlarınızın kopyalarına** oluşturulduktan sonraki 30 gün içerisinde dilediğiniz an ulaşabilirsiniz.

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcilerinizle kontak kurabilirsiniz.

The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. The top navigation bar includes links for Company, Business, About us, Press & Media, Career, Fleet, Products & Services, Offices, Local Info, News, Online Business, Overview, My Shipments, Tariffs, Schedules, Tracing, Documents, Import, Manual, My Account, and Logout. The main content area is titled 'Tracing by Container' and includes a search bar for Container No. (e.g., HLCU1234567). Below this are sections for 'Tracing by Booking' and 'Tracing by Enhanced Search', each with a search bar and a 'Find' button. The 'Tracing by Enhanced Search' section also includes fields for Bill of Lading No., Customer Ref., Vessel Name, Voyage No., Date from, Week, Port of Loading, and Port of Discharge.

The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. The top navigation bar includes links for Company, Business, About us, Press & Media, Career, Fleet, Products & Services, Offices, Local Info, News, Online Business, Overview, My Shipments, Tariffs, Schedules, Tracing, Documents, Import, Manual, My Account, and Logout. The main content area is titled 'Tracing by Container' and includes a search bar for Container No. (e.g., HLCU1234567). Below this are sections for 'Tracing by Booking' and 'Tracing by Enhanced Search', each with a search bar and a 'Find' button. The 'Tracing by Enhanced Search' section also includes fields for Bill of Lading No., Customer Ref., Vessel Name, Voyage No., Date from, Week, Port of Loading, and Port of Discharge.

Status	Place of Activity	Date	Time	Transport	Voyage
Arrival in	CHITAGONG	2009-01-01	06:24 PM	Inland Transport	
Departure from	CHITAGONG	2009-01-01	07:24 PM	Truck	
Arrival in	CHITAGONG	2009-01-01	10:25 PM	Truck	
Loaded	CHITAGONG	2009-01-04	02:00 PM	JOSCO VIEW	57E
Discharged	SINGAPORE	2009-01-09	04:07 AM	JOSCO VIEW	57E
Loaded	SINGAPORE	2009-01-11	08:20 PM	BERLIN EXPRESS	36W01
Discharge	HAMBURG	2009-01-31		BERLIN EXPRESS	36W01

Bold data represent actual data. All other rows indicate planned movements.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

3. İnternet sitenize nasıl üye olabilirim?

İnternet sitemize aşağıdaki linke tıklayarak kolayca üye olabilirsiniz.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/my-account/register-new-user.html>

Yıldız("*) ile işaretli tüm doldurulması zorunlu kutucuklara gerekli bilgileri ekledikten sonra, aşağıdaki kutucuğu işaretleyerek "Submit" butonuna bastıktan sonra üyelik talebiniz bizlere ulaşacaktır. Üyelik talebi öncesinde "Privacy Terms" ve "Terms of Use" (Gizlilik ve Kullanım Şartları) kısımlarını incelemenizi rica ederiz.

I have read and agree to the **Privacy Terms** and **Terms of Use** of the website. (Mandatory)

İlgili takımımız tarafından **üyelik talebiniz hızlıca işleme alınacaktır.** Üyeliğiniz onaylandığında tarafınıza onay maili iletilecektir. Onay maili sonrasında belirlemiş olduğunuz şifreniz ile giriş yaptıktan **sonra Hapag-Lloyd websitemiz üzerinden firmanız adına kolayca tüm online işlemleri yapabilirsiniz.**

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

Register Account

First Name

Last Name

Phone Number

Company Name

Street Address / Number

City

Postal / ZIP Code

Country

Continue

Cancel

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

4. İthalat Genel Bakış(Import Shipment Overview) penceresi altında hangi bilgileri bulabilirim?

İnternet sitemize giriş yaparak “**Import Overview**” sekmesi altında konşimento/booking/konteyner numaralarından biri ile yüklemelerinizi tek bir pencere altında kolayca görüntüleyerek; **planlanan güzergâh ve gemi geliş tarihi, terminal bilgisi, Original/Sea Waybill bilgisi**, gibi tüm detaylara kolayca ulaşabilir; sadece tek bir tıkla kargo ve konteyner detaylarını görüntüleyebilirsiniz.

Bunlara ek olarak ithalat yüklemelerinizin varış ihbarı gönderim durumunu kontrol edebilir, PDF kopyasını online olarak kolayca dilediğiniz an indirebilirsiniz.

Operation	Place of Activity	Transport	Voyage No.
Loading	MUNDRA	OSAKA EXPRESS	2319W
Discharge	JEDDAH	OSAKA EXPRESS	2319W
Loading	JEDDAH	CROATIA	2219W
Discharge	ISTANBUL	CROATIA	2219W

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

5. Ödemem gereken masraflar nelerdir?

Ödemeniz gereken masrafları Hapag Lloyd/Türkiye web sayfamızda bulunan [Türkiye İthalat Asistanı](#) uygulamamız üzerinden, aşağıdaki bilgileri girerek yükünüz için belirlenen lokal masrafları hızlıca öğrenebilirsiniz.

- **Konsimento Numarası**
- **Bosaltım Bilgisi (Geçici Kabul/Liman Bosaltım)**
- **Yanıt almak istediğiniz mail adresi**

Türkiye İthalat 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.

Türkiye İthalat Asistanımız üzerinden yalnızca konsimento tipi (original, SWB, telex release) ve ithalat lokal masraflarını öğrenebilirsiniz. Navlun ve demuraj bilgilerini kapsamamaktadır.

Uygulamamıza Hapag-Lloyd Türkiye sayfamızın İthalat sekmesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

[“Türkiye İthalat Asistanı”](#)

Türkiye İthalat Asistanı

*Konşimento No:

*Boşaltım Methodu:

Seçiniz... ▼

*E-posta Adresiniz:

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

6. Depozito masrafı tarifemiz nedir?

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 trdepoiade@hlag.com adresine iletebilirsiniz.

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
20lik standart 3.500 usd / 40lık standart 5.000 usd
Ozel usd 6000/20' usd
8000/40'
Reefer usd 20000/20' usd 25000/40'

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

7. Demuraj ve ardiye tarifiniz nedir, demuraj masrafımı nasıl hesaplayabilirim?

Tüm Türkiye limanları için geçerli **ithalat demuraj masrafı (combined demurrage and detention) tarifemize** aşağıdaki linke tıklayarak açılan sayfada Europe başlığı altındaki "Türkiye Demurrage Detention Import" dosyası altından ulaşabilirsiniz.

Demuraj hesaplaması, serbest süre bitişinin denk geldiği periyottaki tarifeden faturalandırılmaktadır.

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

[Demuraj Tarifesi](#)

Sizler için geliştirdiğimiz "**Demuraj & Free Time Asistanı**" uygulamamıza 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 asistanına aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

[Demuraj ve Free Time Asistanı](#)

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

8. Banka hesap detaylarınız nelerdir?

Banka hesap bilgilerimize aşağıdaki linkte bulunan “İndirilebilir İçerikler, Dökümanlar ve Duyurular” sekmesinden ulaşabilirsiniz. Ödemeler **faturanın düzenlendiğı para birimi cinsinden** yapılmalıdır. **Depozito masrafı ödemeleri USD para birimi** ile bizlere yapılmalıdır.

[Hapag-Lloyd Denizaşırı Nakliyat Banka Hesap Detayları](#)

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

9. Fatura görüntüme nasıl ulaşabilirim?

Fatura kesmiş olduğumuz tüm **e-fatura mükellefi firmalar kesilen fatura görüntülerine e-fatura portalı üzerinden kolayca ulaşabilirler**. Ayrıca fatura görüntüleri firma bazında belirlenen e-mail adreslerine otomatik olarak gönderilmektedir.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

10. Ödememi hangi para birimiyle yapacağım?

Ödemeler **faturanın düzenlendiği para birimi cinsinden** yapılmalıdır. **Depozito masrafı ödemeleri USD para birimi** ile bizlere yapılmalıdır.

Evrak tesliminde ve finans onayı sürecinde olası gecikmelerin önüne geçebilmek için bu konuya dikkat edilmesini rica ederiz.

11. Finans onayımı nasıl alacağım?

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
Gemlik - İstanbul - İzmit Limanları	Reyhan Demir	Reyhan.Demir@hlag.com
İzmir - Mersin - İskenderun Limanları	Beyza Bastugan	Beyza.Bastugan@hlag.com

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

12. Ordinom hazır mı?

Ilkay Denizcilik / Hapag Lloyd sayfasında gemi bazında **ordino teslim durumunu ve özet beyan numarası, tarihi detaylarını** görüntüleyebilirsiniz.

HAZIR ibaresi bulunan gemilerin ordinoları dağıtılmaktadır.

Aşağıdaki linke tıklayarak doğrudan ordino durumlarının belirtildiği sayfaya ulaşabilirsiniz.

[ILKAY DENIZCILIK](#)

13. Elektronik İmzalı Ordino Uygulaması hangi limanlar için geçerlidir?

- Devlet Limanları haric tüm limanlarda geçerlidir.



Hapag-Lloyd

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)

14. Ordinomu nasıl ve hangi adreslerden alabilirim?

Sürecin eksiksiz ilerlemesi ve size daha hızlı hizmet verebilmemiz adına aşağıdaki adımların eksiksiz yerine getirilmesi önem arz etmektedir. Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

- **Ordino için gerekli belgeler şirket uzantılı e-posta adresinizden iletilmelidir.**

- Vakalet Belgesi ve Yetki belgesi
- Firma İmza Sirküleri
- Kaşe imzalı Orijinal Konşimento
- Müracaat eden kişiye ait Kimlik Fotokopisi
- Damga numarası veya Makbuz kopyası
- Vadesiz çalıştığımız müşterilerimiz için Dekont
- Konteyner liman dışına çıkarılacaksa, Geçici Kabul Taahhütnamesi

- **Orijinal konşimentoların İlkay Denizcilik ofislerine elden teslimi ya da kargo ile aşağıdaki adreslere ulaştırılması gerekmektedir.**

İZMİR

1476/1 SOKAK İSMET ŞEN İS MERKEZİ
KAT :3 DAİRE :7 - ALSANCAK/İZMİR

AMBARLI

Marmara Mah. Limanlar Yolu Cad.
Altaş Gümrük Binası Kat:4 No:86-87
Beylikdüzü/İSTANBUL

YARIMCA

Mimar Sinan Mah. Mehmet Akif Ersoy Cad.
No: 95/B - Körfez / Yarımca / KOCAELİ4

GEMLİK

Engürücü Mahallesi, Sanayi Caddesi
No.9 Gemlik / BURSA

MERSİN

Camiişerif Mah. 5212 Sok. Uysal Apt.
Kat.1 No.1 33060 - Akdeniz/MERSİN



Hapag-Lloyd

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)

- **Belgelerin iletileceđi 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.**



Hapag-Lloyd

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)

15.KTF (Konteyner Takip Formu/Boş Ordino) ile ilgili kiminle iletişime geçebilirim?

SOC/SOW konteynerlerin KTF işlemleri tarafımızca yapılmamaktadır. Diğer konteynerlerin KTF işlemleri ile ilgili sorun yaşanması durumunda aşağıda belirtilen ilgili adreslerle iletişime geçebilirsiniz.

İstanbul: hlaq.ist.do@ilkaydenizcilik.com
İzmit: hlaq.izt.do@ilkaydenizcilik.com
İzmir: hlaq.izm.do@ilkaydenizcilik.com
Gemlik: hlaq.gem.do@ilkaydenizcilik.com
Mersin: hlaq.mer.do@ilkaydenizcilik.com
İskenderun: hlaq.isk.do@ilkaydenizcilik.com

16.Eski yüklemelere ait borç bakiyemi nasıl öğrenebilirim?

Firmanızın tam ünvanı ve vergi numarası detayları ile birlikte aşağıdaki tabloda belirtilen email adreslerine **borç bakiyesi taleplerinizi iletebilirsiniz.** Yükünüzün tahliye olduğu bölgeye bağlı olarak **kontrolü yapan ilgili kişiler değişiklik göstermektedir.**

Gemlik – İstanbul - İzmit: Reyhan.Demir@hlaq.com

İzmir – Mersin - İskenderun: Beyza.Bastugan@hlaq.com

İlgili kişiler tarafından en kısa sürede sizlere bilgilendirme yapılacaktır.

Hesap ekstresi, cari hesap mutabakatı, Ba-BS mutabakatı talepleriniz için firmanızın tam ünvanını vergi numarası ile birlikte Sergen.Sans@hlaq.com email adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. En kısa sürede sizlere talepleriniz için bilgi verilecektir.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

17. Konteyner boş dönüşünü nereye yapacağım?

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.

[Boş Dönüş Lokasyonları](#)

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

18. Nakit depozito masrafımın/depozito çekimin iadesini nasıl alabilirim?

Nakit depozito masrafı iadesi için tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştiikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra trdepoiade@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
- 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.

Depozito çeki iadesi için tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştiikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra, çek alındı makbuzunun görüntüsünü depocekiade@hlag.com adresine göndererek iade talebinde bulunabilirsiniz.

İadenizin yapılacağı bilgisi tarafınıza iletdikten sonra, aşağıda belirtilen evraklar ile depozito çekinizi teslim ettiğiniz ofisimizden geri alabilirsiniz.

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

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

İade Talep Formu'nu aşağıdaki bağlantıda bulunan indirilebilir içerikler sekmesine tıklayarak temin edebilirsiniz.

[IADE TALEP FORMU](#)

19. Depo ve geçici kabul taahhütnamesi süreçleri nelerdir?

Konteynerleriniz geçici kabul olacak ve limandan dolu çıkacak ise, gerekli işlemlerin tarafımızca yapılabilmesi için aşağıdaki linkte yer alan **geçici kabul taahhütnamesinin doldurularak, kaşeli/imzalı orijinalinin ordino teslim alınırken ofisimize teslimi gerekmektedir.**

[Geçici Kabul Taahhütnamesi](#)

Depozito taahhütnamesi ve depozito çeki taleplerinizi, aşağıda bulabileceğiniz formu kullanarak iletmeniz halinde, 1 iş günü (24 saat) içinde değerlendirme yapılarak tarafınıza olumlu veya olumsuz dönüş sağlanacaktır.

Depozito Taahhütname Talep Formuna aşağıdaki linke tıklayarak ulaşabilirsiniz.

[Depozito Taahhütname Talebi Oluşturma](#)

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

Not: Taahhütnameleri 3 yıllık olarak hazırlayarak tarafımıza orjinallerini teslim etmeniz gerekmektedir.

Not: Banka çeklerinin yalnızca Hapag-Lloyd İzmir ve İstanbul adreslerinden teslim alınacağını dikkatinize sunarız. Ofis adreslerimize [buraya tıklayarak](#) ulaşabilirsiniz.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)