

■ Mejorando su Experiencia de Servicio

Julio 05, 2024.

Estimado Cliente,

Como parte de nuestro esfuerzo continuo de mejora en el servicio, nos complace anunciar un cambio que le facilitará la comunicación con nosotros y enriquecerá su experiencia con Hapag-Lloyd.

A partir del 22 de Julio de 2024, estaremos reestructurando nuestras direcciones de email como mencionamos a continuación. Esta actualización compete a nuestros procesos de Documentación a la exportación así como la Importación.

	Current Channel	Request Types	New Channel
Documentación	MXdoc@hlag.com	Solicitudes de estatus de correcciones y cualquier comunicación relacionada con la documentación.	Mexico@service.hlag.com
	Doc.mx@csd.hlag.com	Instrucciones de embarque (Shipping Instructions) manuales y solicitudes de draft.	<u>Online solution (Hapag Lloyd Website)</u>

Nuestro número telefónico y dirección de correo de los equipos de Servicio al Cliente permanecen sin cambio como siguen:

- **Teléfono** + 52 55 1036 1484 (por favor marcar número de caso o booking para su ruteo automático).
- **E-mail** mexico@service.hlag.com (por favor incluya número de caso o booking o conocimiento de embarque en la referencia del mensaje para su ruteo correcto en nuestro sistema).

Dado que en Hapag-Lloyd estamos migrando una plataforma digital integral, próximamente las instrucciones de embarque manuales no serán procesadas. Usted tendrá que emplear nuestras soluciones Online de la misma manera que solicita correcciones y aprobaciones de Draft.

Entendemos que la adaptación a estos cambios puede tomar algún tiempo, por lo que le garantizamos que nuestro equipo de Servicio a Cliente está disponible para asistirlo.

Cordialmente

Hapag-Lloyd México
Servicio a Clientes