

Gentile cliente

Grazie per aver scelto Hapag-Lloyd!

Abbiamo preparato questo *welcome package* che riunisce le informazioni essenziali relative ai nostri processi per supportarti nella gestione delle spedizioni con la nostra compagnia.

Qui a seguire troverai un breve manuale di istruzioni che ti accompagnerà in ogni passo della spedizione e scoprirai il nuovo modo di fare business online con Hapag-Lloyd.

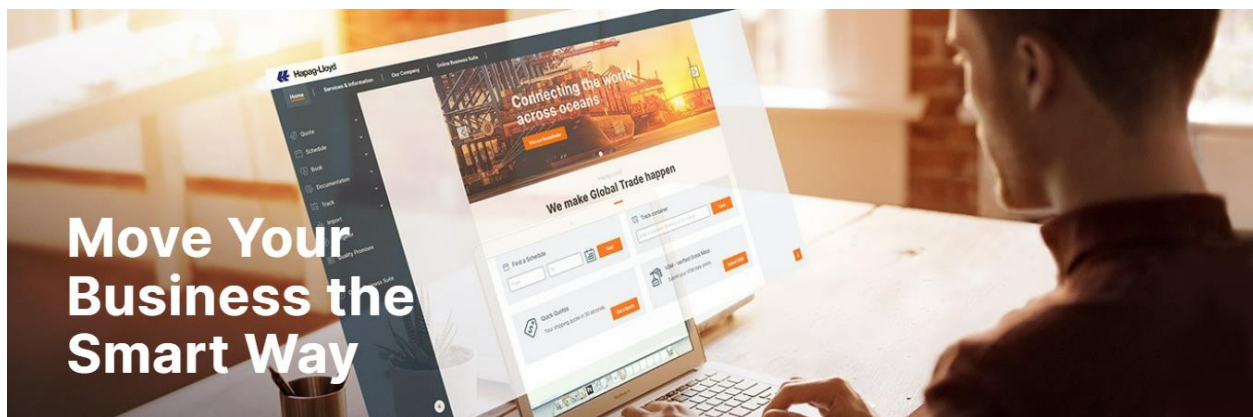
Il nostro Customer Service è a disposizione per ogni chiarimento e raggiungibile

via email: italy@service.hlag.com

via telefono: +39 010 9748007

Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito <http://www.hapag-lloyd.com> che ti invitiamo a visitare per ottenere le tue quotazioni online, verificare le schedule dei servizi, inviare le richieste booking e shipping instructions.

Buon viaggio nel mondo Hapag-Lloyd!



INDICE

1. Come creo un account nel sito Hapag-Lloyd?
2. Come posso richiedere una quotazione?
3. Dove trovo le schedule navi?
4. Come creo una richiesta booking?
5. Come posso inviare una richiesta di variazione o cancellazione booking?
6. Come posso trasmettere il VGM?
7. Come invio le shipping instructions?
8. Come invio shipping instructions approval o amendment?
9. Che informazioni sono disponibili su Hapag-Lloyd Navigator?
10. Come posso monitorare le mie spedizioni?
11. Dove trovo i costi locali?
12. Dove trovo il cambio nave?
13. Dove posso verificare il free time standard per ogni porto?
14. Dove trovo il dettaglio dei contatti degli uffici Hapag -Lloyd?
15. Come posso acquistare shipping guarantee & additional free time?
16. Dettaglio pagina locale Hapag-Lloyd Italy
17. Finestra accettazione navi export / ritiro import
18. Modulistica per svincolo e istruzioni trasporto import

[Come creo un account nel sito Hapag-Lloyd?](#)

Accedi al nostro website <http://www.hapag-lloyd.com> e sarai guidato nella registrazione.

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

[Register New User](#) | [Request Password](#) | [User List](#)

Register [?] ☆

You are a vendor of Hapag-Lloyd? Please open the [registration form for our vendors](#).

My Personal Information [?]

First Name*

Last Name*

Phone

My Company Details [?]

Company*

Street*

Postal Code

City*

Country, Region*

My Account [?]

E-mail*

Password* (At least 8 characters, containing one letter and one digit. Allowed special characters: #, \$, @)

Repeat Password*

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

Yes, I would like to receive communication from Hapag-Lloyd (including product, rate and service updates).

[Come posso richiedere una quotazione?](#)

Nel nostro sito, nella sezione Online Business / Quote, potrai elaborare in autonomia la quotazione che ti occorre in pochi secondi. Il servizio è disponibile H 24, 7 giorni su 7, anche Hapag-Lloyd Mobile App per cellulare.

<https://solutions.hapag-lloyd.com/quick-quotes>



Quick Quotes - Instant quotes anytime, anywhere

1 Request Quote

1 Routing Clear ^

Start Location Destination Location

Received at Terminal/Ramp Received at your Door Delivered to Terminal/Ramp Delivered to your Door

[Additional Routing](#)

2 Details

Validity date

Valid from

Container and commodity

Container Type Commodity

3 Confirmation

I accept the [Terms and Conditions](#)

Request Quote

Quick Quote FAQ:

https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/Quick_Quotes_FAQ.pdf

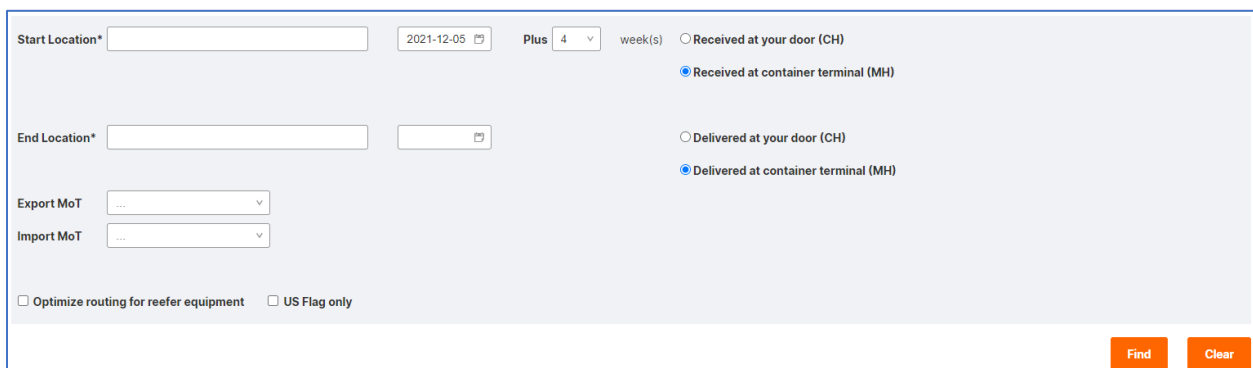
Quick Quote Spot FAQ:

https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/Quick_Quote_Spot_FAQ.pdf

[Dove trovo le schedule navi?](#)

Le schedule possono essere verificate sul sito Hapag-Lloyd nella sezione Schedule, di seguito il relativo link.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/schedule/interactive-schedule/interactive-schedule-solution.html>



The screenshot shows the 'Interactive Schedule' search interface. It includes the following fields and options:

- Start Location***: A text input field.
- Date**: A date picker set to 2021-12-05.
- Plus**: A dropdown menu set to 4.
- week(s)**: A label for the duration.
- Received at your door (CH)**: A radio button option.
- Received at container terminal (MH)**: A selected radio button option.
- End Location***: A text input field with a calendar icon.
- Delivered at your door (CH)**: A radio button option.
- Delivered at container terminal (MH)**: A selected radio button option.
- Export MoT**: A dropdown menu.
- Import MoT**: A dropdown menu.
- Optimize routing for reefer equipment**: An unchecked checkbox.
- US Flag only**: An unchecked checkbox.
- Find** and **Clear**: Two orange buttons at the bottom right.

Con l'opzione [Interactive Schedule](#) è possibile selezionare le località di posizionamento e modalità di trasporto all'origine e a destino, con trasporto a cura compagnia. Dopo aver scelto da quale data e per quante settimane si desidera visualizzare il servizio, con *Find* si accede direttamente ai dettagli delle schedule navi.

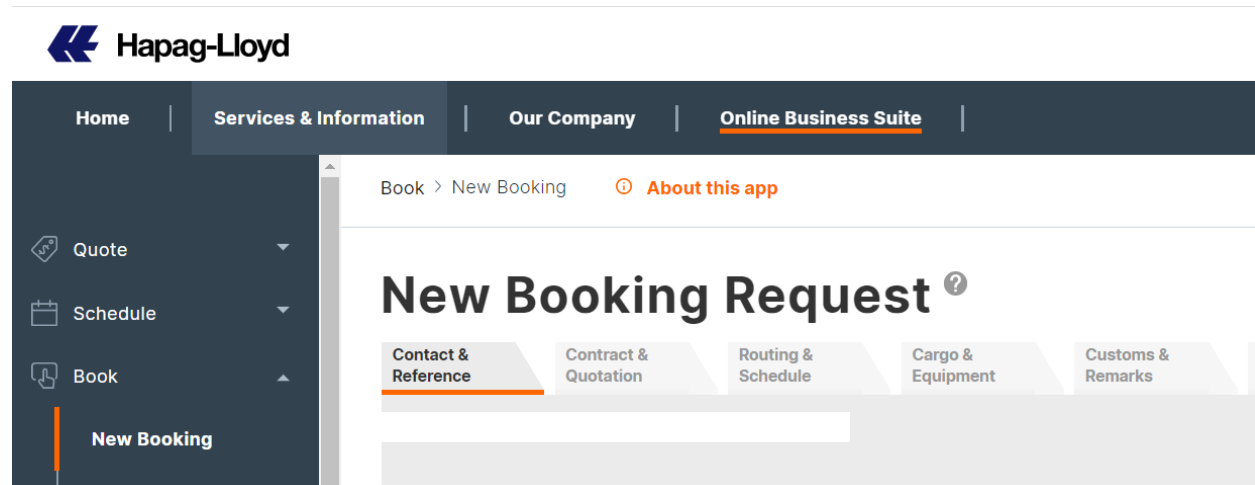
Se si accede al website con account registrato, è possibile richiedere che i dettagli delle schedule navi per destinazioni prescelte siano inviate a cadenza regolare ad un indirizzo email predefinito.

La presenza di un lucchetto in corrispondenza di una nave indica che la stessa è chiusa a nuove prenotazioni. L'assenza del lucchetto non garantisce però la disponibilità di spazio nave, che potrà essere verificata in via definitiva solo al momento della richiesta booking.

[Come creo una richiesta booking?](#)

Sul sito Hapag-Lloyd, sezione *Book / New Booking*.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/book/new-booking-solution.html>



Per poter inviare richiesta booking, occorre essere un account registrato ed avere una quotazione o contratto valido. Se hai bisogno di aiuto in merito alla quotazione da utilizzare, puoi contattare il nostro reparto Sales che potrà supportarti.

La richiesta booking dovrà essere compilata in tutti i passaggi richiesti. È possibile inserire una prenotazione e lasciarla in stand by per terminarla in un successivo momento o creare un draft per le spedizioni ricorrenti, in modo da non dovere ricompilare tutti i dettagli per le eventuali spedizioni successive.

Una volta finalizzata la richiesta e inviata via website, se andata a buon fine e acquisita dal nostro sistema, riceverai la Booking Confirmation con tutti i dettagli della prenotazione.

Se ti occorre supporto per la creazione della prenotazione, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito o guardare il video pubblicato sul canale YouTube di Hapag-Lloyd.

<https://www.youtube.com/watch?v=vvy0x4V86kY>

Minimum Booking Requirements area Italy:

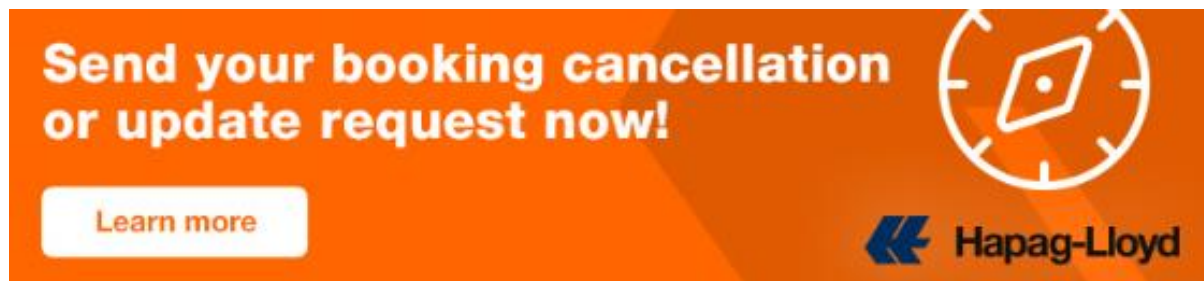
https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/pdf/Italy_Booking_process_and_minimum_booking_requirements.pdf

[Come posso inviare una richiesta di variazione o cancellazione booking?](#)

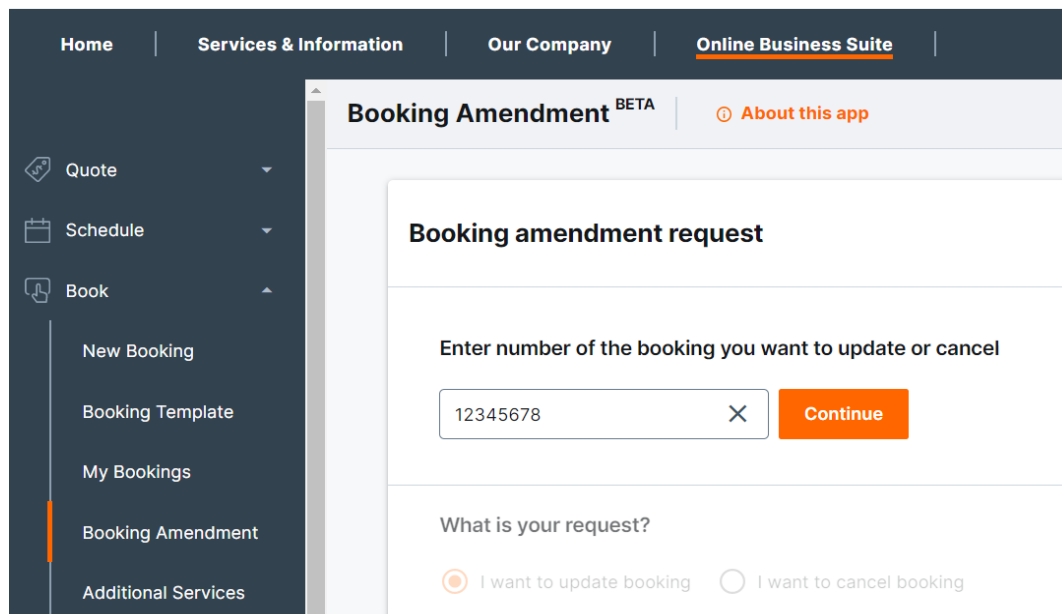
Le richieste di variazione o cancellazione di booking già confermati devono essere inviate a mezzo del tool *Booking Amendment* presente su nostro website sotto la sezione *Book*.

Al fine di evitare ritardi, comunicazioni superflue o costi aggiuntivi per correzioni manuali, le richieste di modifica e cancellazione devono essere inviate solo tramite il tool e non via e-mail.

Una volta acquisite nel nostro sistema, le variazioni saranno verificate dal nostro data entry team competente e sarà inviata conferma e/o replica che riporterà come riferimento il numero di caso inviato dopo la compilazione del modulo.



Se ti occorre supporto per la creazione della richiesta di modifica / cancellazione, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito.



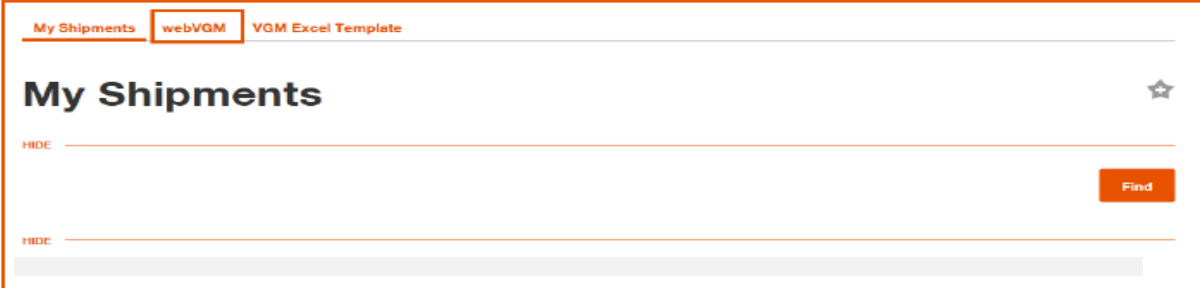
[Come posso trasmettere il VGM?](#)

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list l'opzione *Verified Gross Mass (VGM)*

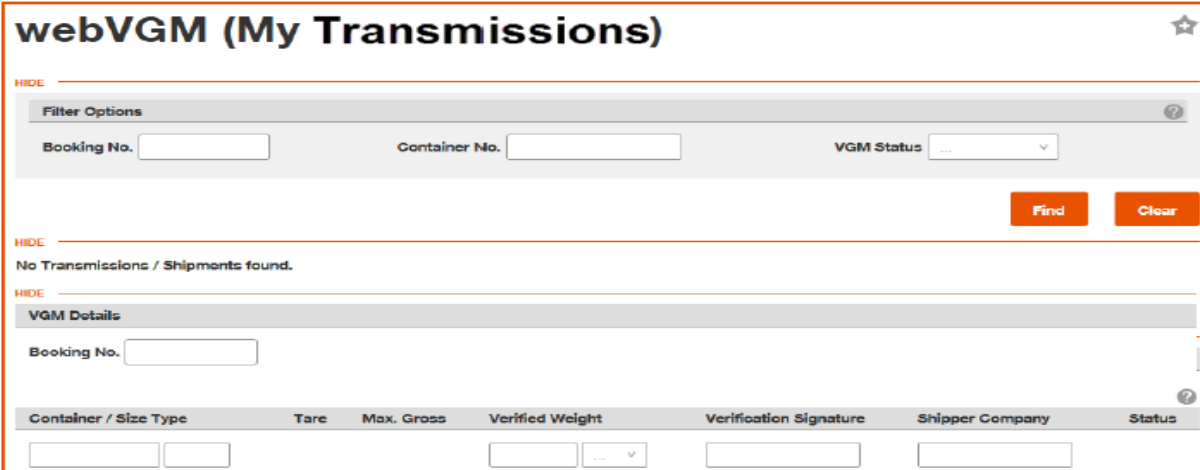
Il tool VGM consente di inviare i dettagli VGM per un massimo di cinque contenitori alla volta. È possibile inviare i dati VGM una volta inseriti i dettagli nei campi obbligatori, ovvero *Booking Number, Container Number, Verified Weight, Weight Unit, Verification Signature and the Shipper Company*.

Nell'inserimento dati non usare caratteri speciali come " o /.

Cliccando su *Validate Containers* il sistema verificherà che booking e container siano presenti nel nostro gestionale e che il VGM sia in linea con i limiti di peso permessi per il trasporto. Il sistema proporrà inoltre la tara del contenitore e il massimo peso lordo. Cliccando *Save*, il VGM viene inviato (status SENT).

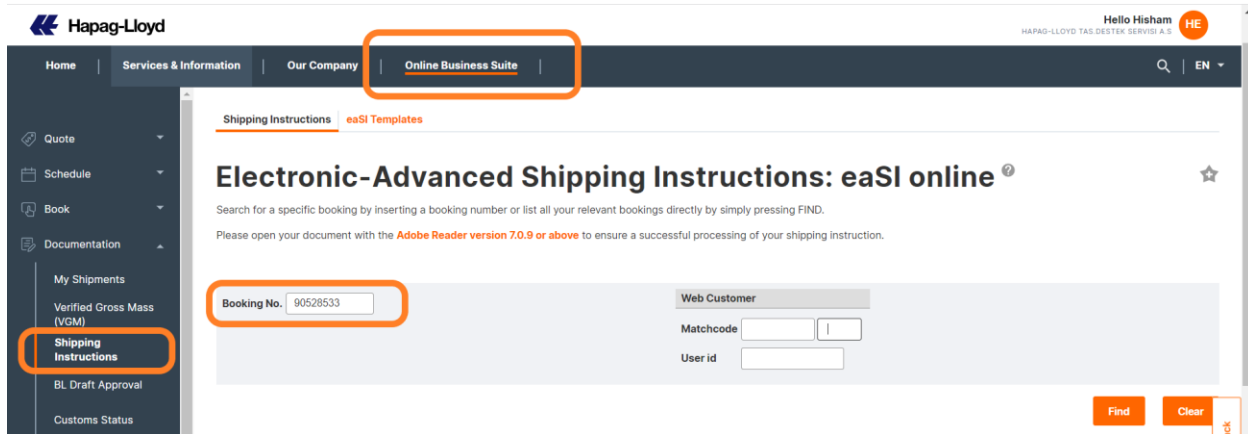


You will now be guided to the 'webVGM (My Transmissions)' screen:



Come invio le shipping instructions?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Documentation* l'opzione *Shipping Instructions* e inserisci il numero di booking per fare il download del shipping instructions form da compilare.



The screenshot shows the Hapag-Lloyd Online Business Suite interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite' (highlighted with an orange box). The left sidebar menu lists 'Quote', 'Schedule', 'Book', 'Documentation', 'My Shipments', 'Verified Gross Mass (VGM)', 'Shipping Instructions' (highlighted with an orange box), 'BL Draft Approval', and 'Customs Status'. The main content area is titled 'Electronic-Advanced Shipping Instructions: eaSI online'. It features a search bar for 'Booking No.' with the value '90528533' (highlighted with an orange box). Below the search bar are input fields for 'Matchcode' and 'User id'. A 'Web Customer' tab is also visible. At the bottom right, there are 'Find' and 'Clear' buttons.

Se ti occorre supporto per la compilazione delle istruzioni, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito

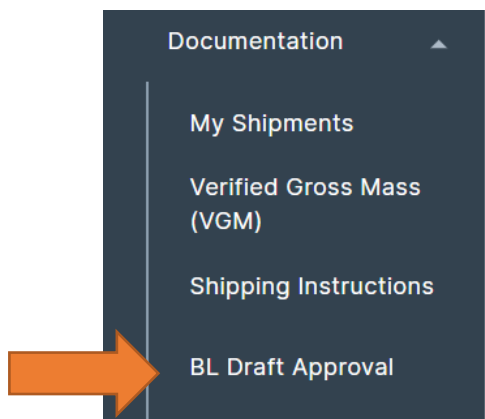
<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/documents/electronic-advanced-shipping-instructions-easi-mail.html>

Le Istruzioni Polizza posso essere inviate, in formato manuale, all'indirizzo doc.it@csd.hlag.com con l'applicazione di un costo addizionale.

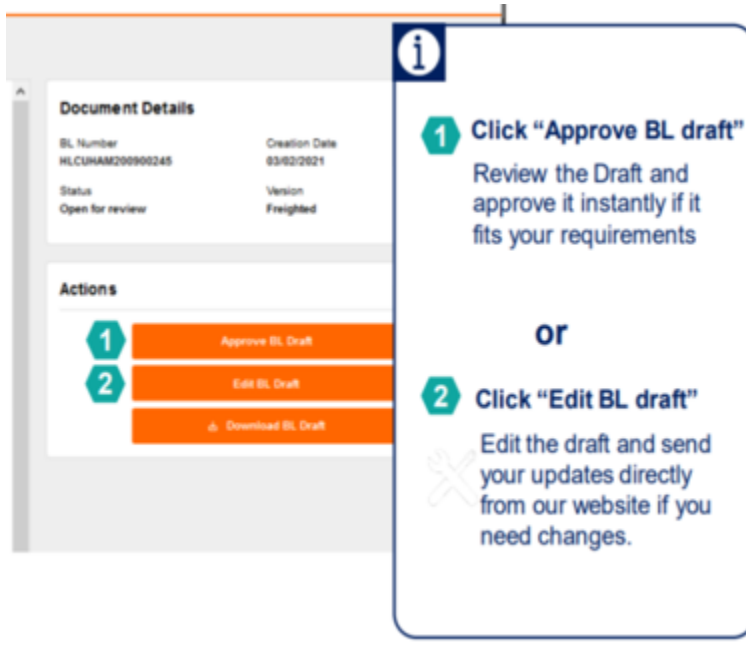
[Come invio shipping instructions approval o amendment?](#)

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Documentation* e approva le draft ricevute con l'utilizzo del tool *BL draft approval*

<https://www.hapag-lloyd.com/en/landingpage/bl-draft-approval.html>



Selezionando lo shipment, comparirà opzione Approve / Edit.

The screenshot shows a web interface for "Document Details". The details include: BL Number HLCUHAM200900245, Creation Date 03/02/2021, Status Open for review, and Version Freighted. Below the details is an "Actions" section with three buttons: "1 Approve BL Draft", "2 Edit BL Draft", and "Download BL Draft". An information overlay box on the right contains the following text: "1 Click 'Approve BL draft' Review the Draft and approve it instantly if it fits your requirements OR 2 Click 'Edit BL draft' Edit the draft and send your updates directly from our website if you need changes." The overlay also features a wrench and screwdriver icon.

La copia della polizza approvata sarà disponibile sul sito, nella sezione Navigator

Che informazioni sono disponibili su Hapag-Lloyd Navigator?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Navigator*.



Troverai la lista dei tuoi shipments con una serie di informazioni in tempo reale su deadlines e digital tools disponibili per le spedizioni in essere (es. acquisto additional free time).

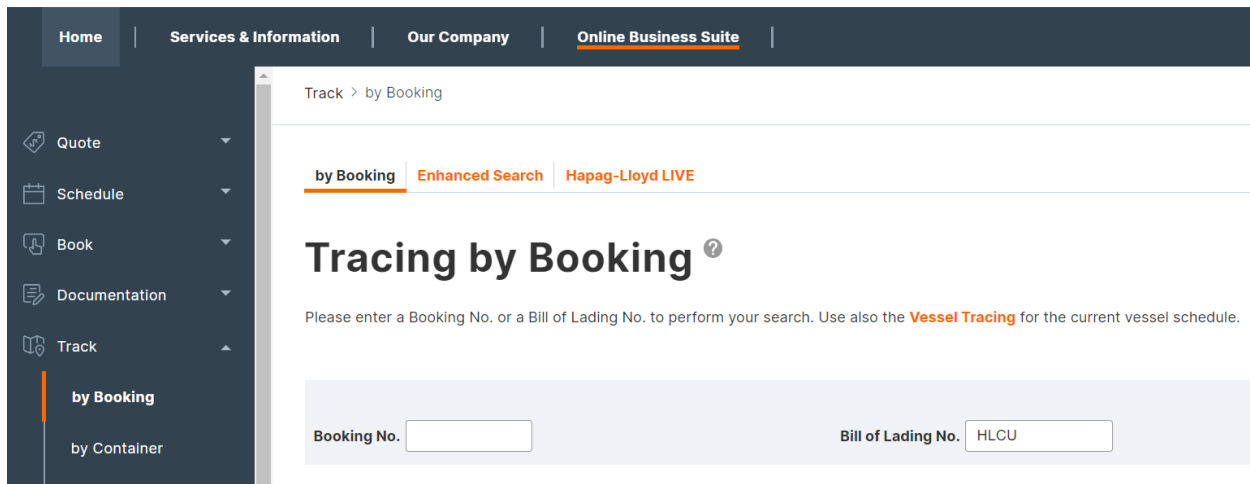
Potrai accedere a vari documenti:

- Quotazione (link to Quick Quote)
- Booking Confirmation (link to online booking)
- Copia SW (link to download)
- Fatture (link to download)
- Arrival Notice

Come posso monitorare le mie spedizioni?

Nel nostro sito, nella sezione *Online Business* con il tool *Navigator*.

Oppure con la funzione *Track*, dove puoi effettuare la ricerca per Booking Number / Bill of Lading o per singolo container.



The screenshot shows the 'Online Business Suite' interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. A left sidebar menu lists 'Quote', 'Schedule', 'Book', 'Documentation', and 'Track'. Under 'Track', there are sub-options for 'by Booking' (selected) and 'by Container'. The main content area is titled 'Tracing by Booking' and includes a search prompt: '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.' Below this, there are two input fields: 'Booking No.' and 'Bill of Lading No.' with the value 'HLCU' entered.

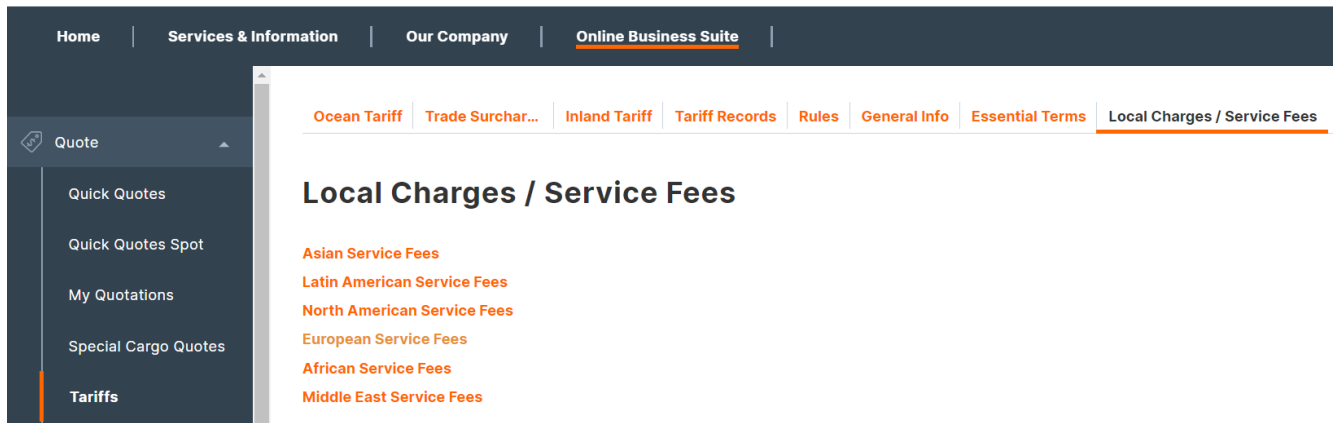
<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/tracing/tracing-by-container.html>

Qui è possibile verificare l'On Board dopo la partenza nave.

Dove trovo i costi locali?

Trovi il recap dei costi locali nel nostro sito, sezione Tariffs / Local Charges & Service Fees

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/local-charges-service-fees.html>



The screenshot displays the Hapag-Lloyd website's navigation menu and a sub-menu for 'Local Charges / Service Fees'. The main navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The sub-menu for 'Quote' includes 'Quick Quotes', 'Quick Quotes Spot', 'My Quotations', 'Special Cargo Quotes', and 'Tariffs'. The 'Local Charges / Service Fees' section lists the following categories: Asian Service Fees, Latin American Service Fees, North American Service Fees, European Service Fees, African Service Fees, and Middle East Service Fees.

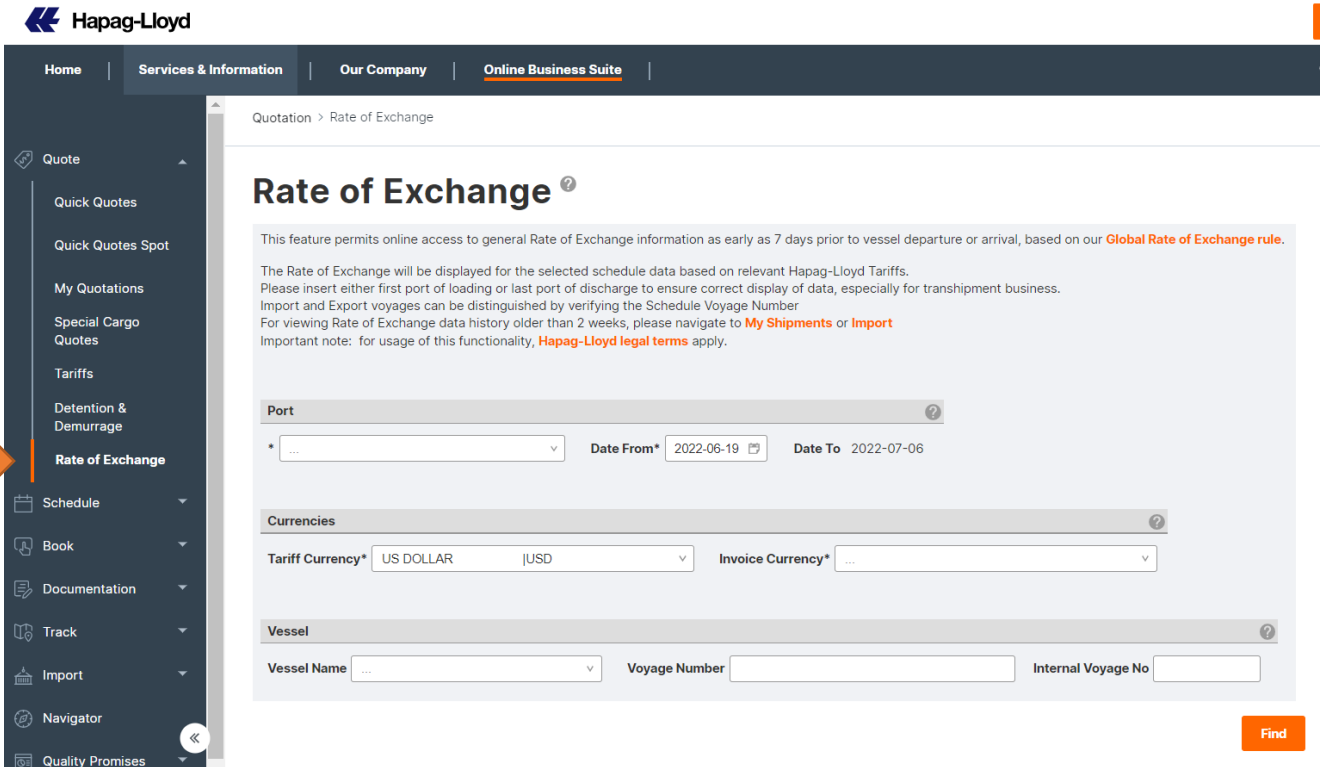
Dove trovo il cambio nave?

Il Rate of Exchange / ROE è disponibile ed aggiornato sul ns sito web al link

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/tariffs/rate-of-exchange.html?foreignCurrency=USD>

e si ottiene compilando i campi relativi a porto d'imbarco / nave

Invoice Currency: EUR



The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The left sidebar contains various menu items, with 'Rate of Exchange' highlighted by an orange arrow. The main content area is titled 'Rate of Exchange' and contains a search form with the following fields:

- Port:** A dropdown menu with a search icon.
- Date From:** A date input field showing '2022-06-19'.
- Date To:** A date input field showing '2022-07-06'.
- Currencies:** A section with two dropdown menus: 'Tariff Currency*' (set to 'US DOLLAR') and 'Invoice Currency*' (set to 'USD').
- Vessel:** A section with three input fields: 'Vessel Name' (dropdown), 'Voyage Number' (text), and 'Internal Voyage No' (text).

A 'Find' button is located at the bottom right of the search form.

Il ROE è disponibile sul sito per circa due settimane dopo la partenza nave.

In caso occorra il dettaglio di una vecchia spedizione che non sia disponibile sul sito, può essere richiesto via email al nostro Customer Service: italy@service.hlag.com

Dove posso verificare il free time standard per ogni porto?

Il dettaglio del free time e le tariffe relative a storage, demurrage e detention sono disponibili sul nostro sito.

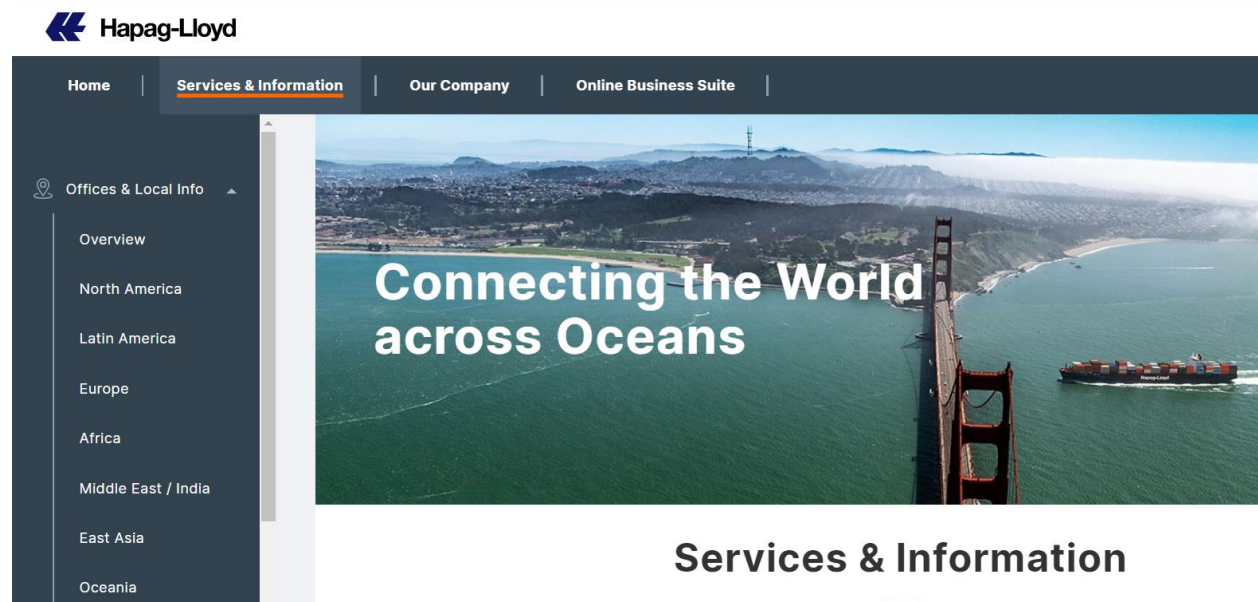
<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/detention-demurrage.html>



Dove trovo il dettaglio dei contatti degli uffici Hapag -Lloyd?

Il dettaglio degli uffici Hapag-Lloyd e le informazioni essenziali a livello locale sono disponibili sul nostro sito.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo.html>



Il nostro Customer Service italiano è raggiungibile

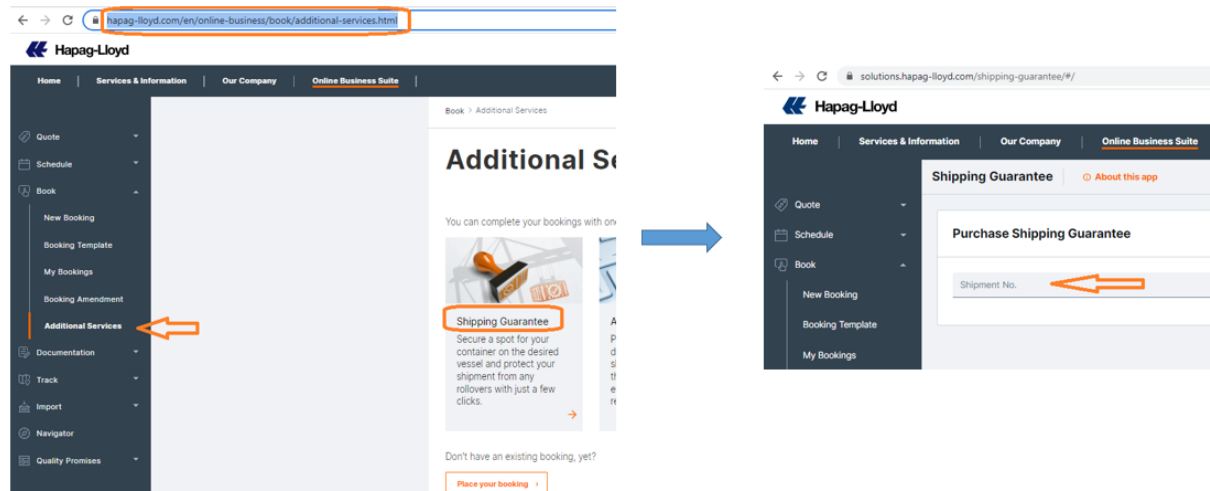
via email: italy@service.hlag.com

via telefono: +390 10 9748007

Per una comunicazione più veloce ed efficace via email, è essenziale indicare sempre nel soggetto della mail il numero di booking o polizza a cui fa riferimento la corrispondenza.

Come posso acquistare shipping guarantee & additional free time?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Book* l'opzione *Additional Services*.



In alternative, puoi usare [Navigator](#) ed acquistare shipping guarantee o free time addizionale direttamente nella pagina che mostra la lista dei tuoi shipments.

Shipping Guarantee FAQ;

https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/Shipping_Guarantee_FAQ.pdf

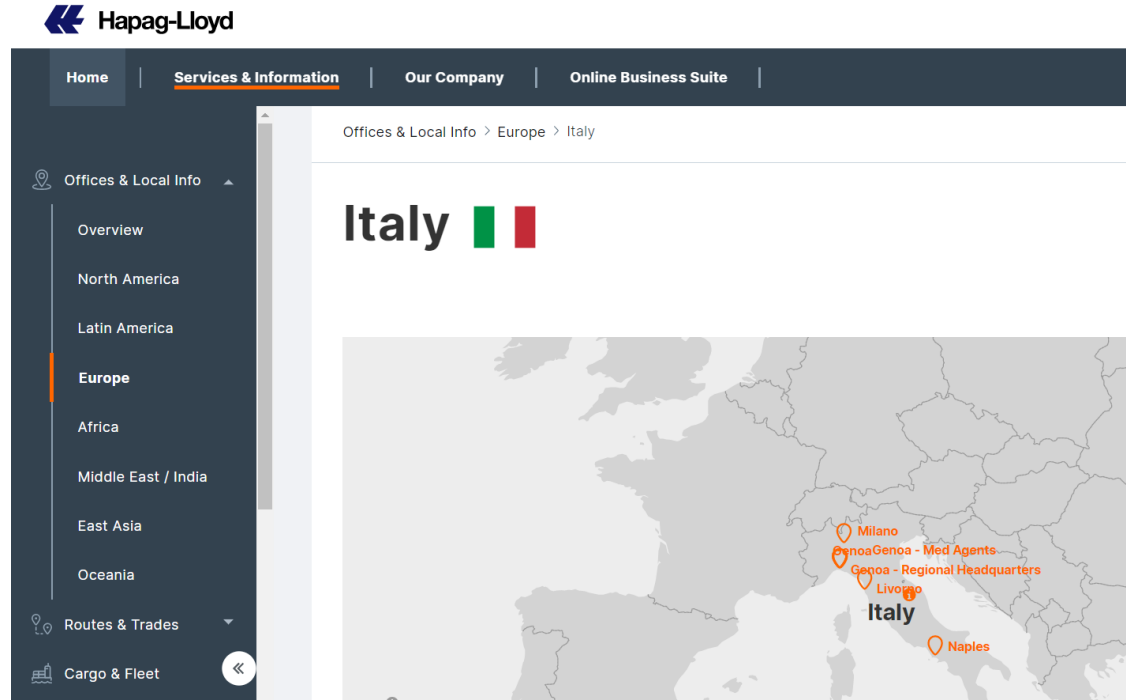
Free time FAQ:

https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/Additional_Free-time_FAQ.pdf

Dettaglio pagina locale Hapag-Lloyd Italy

Sul nostro sito trovi una pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy dove abbiamo inserito i link e alcune informazioni che possono essere utili nella tua attività quotidiana

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html>



The screenshot displays the Hapag-Lloyd website interface. At the top, the Hapag-Lloyd logo is visible. Below it is a navigation bar with the following menu items: Home, Services & Information (highlighted), Our Company, and Online Business Suite. A dark sidebar on the left contains a list of regions: Overview, North America, Latin America, Europe (highlighted), Africa, Middle East / India, East Asia, and Oceania. Below the sidebar, there are sections for Routes & Trades and Cargo & Fleet. The main content area shows the breadcrumb path: Offices & Local Info > Europe > Italy. The heading "Italy" is followed by the Italian flag. Below the heading is a map of Europe with several orange location pins in Italy: Milano, Genoa - Med Agents, Genoa - Regional Headquarters, Livorno, and Naples. The word "Italy" is also written in bold on the map.

Finestra accettazione navi export / ritiro import

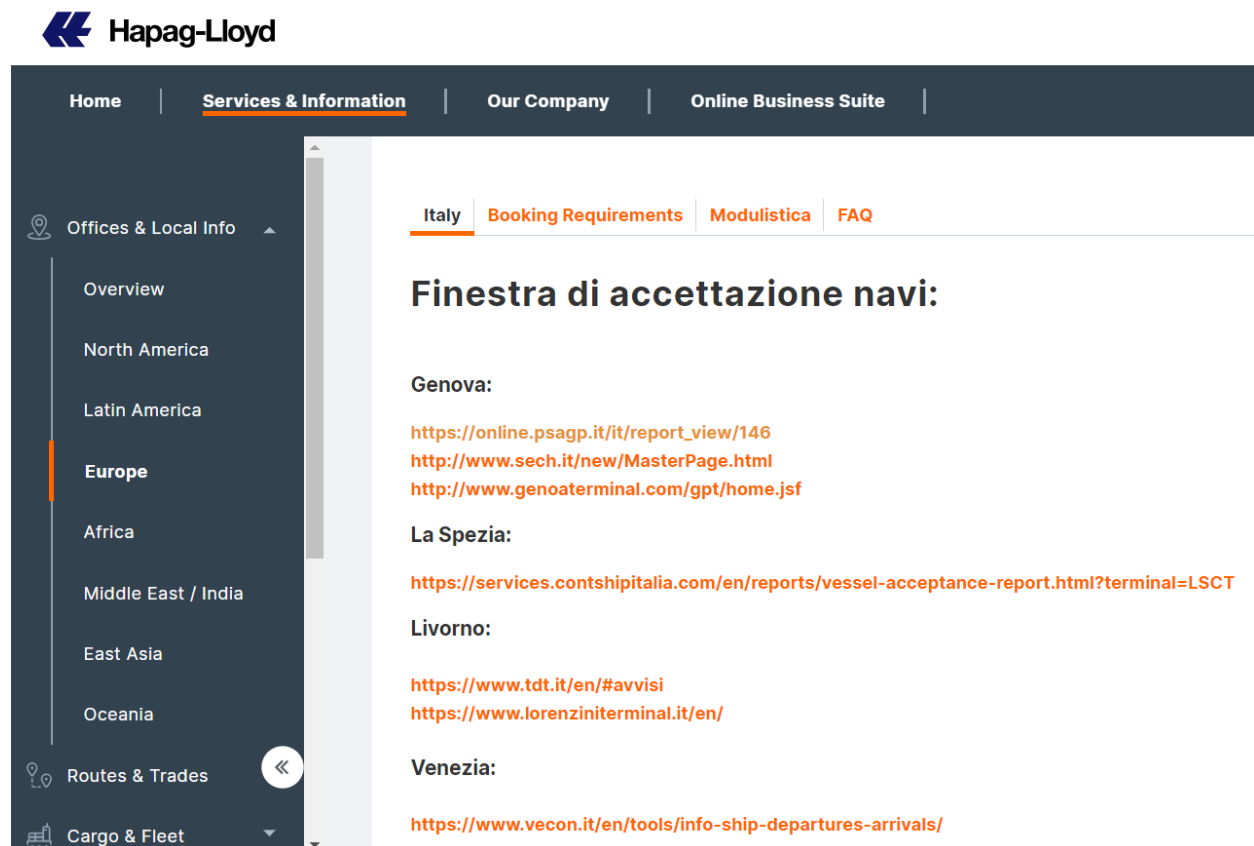
Hapag-Lloyd non è responsabile delle date di inizio accettazione o chiusura nave al terminal portuale, che vengono stabilite in base agli arrivi nave e alla disponibilità degli spazi all'interno del terminal.

Per verificare le date di chiusura ti invitiamo a consultare direttamente il sito del terminal di imbarco che trovi indicato sulla Booking Confirmation.

Anche per i ritiri import, Hapag-Lloyd non è responsabile delle tempistiche di messa a disposizione che dipendono dall'operatività nave e gestione in sicurezza degli spazi di stoccaggio a banchina, pertanto la messa a disposizione dei contenitori import deve essere verificata sul sito del terminal.

Sul nostro sito nella pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy trovi l'elenco dei link ai vari terminal italiani.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html>

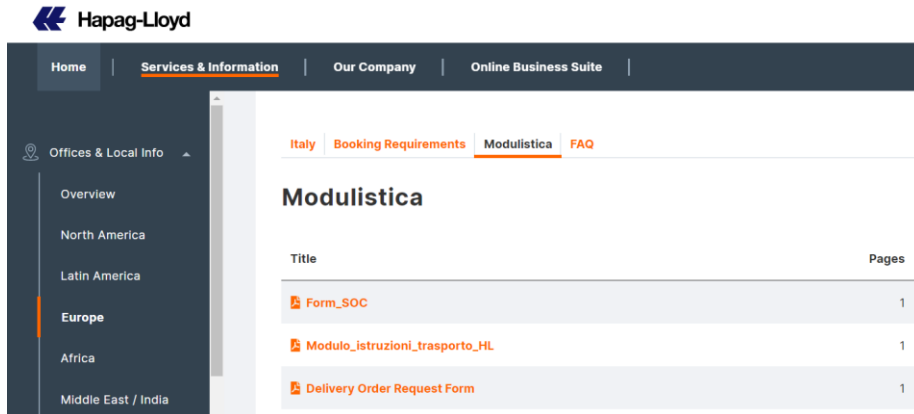


The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. Below this, a sidebar menu is open, showing 'Offices & Local Info' with sub-items for 'Overview', 'North America', 'Latin America', 'Europe' (highlighted), 'Africa', 'Middle East / India', 'East Asia', and 'Oceania'. The main content area displays the 'Italy' page with sub-links for 'Booking Requirements', 'Modulistica', and 'FAQ'. The title is 'Finestra di accettazione navi:'. Under 'Genova:', there are three links: https://online.psagp.it/it/report_view/146, <http://www.sech.it/new/MasterPage.html>, and <http://www.genoaterminal.com/gpt/home.jsf>. Under 'La Spezia:', there is one link: <https://services.contshipitalia.com/en/reports/vessel-acceptance-report.html?terminal=LSCT>. Under 'Livorno:', there are two links: <https://www.tdt.it/en/#avvisi> and <https://www.lorenziniterminal.it/en/>. Under 'Venezia:', there is one link: <https://www.vecon.it/en/tools/info-ship-departures-arrivals/>.




Modulistica per svincolo e istruzioni trasporto import

Sul nostro sito nella pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy trovi la modulistica relativa allo svincolo della spedizione import e alle istruzioni di trasporto inland.

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

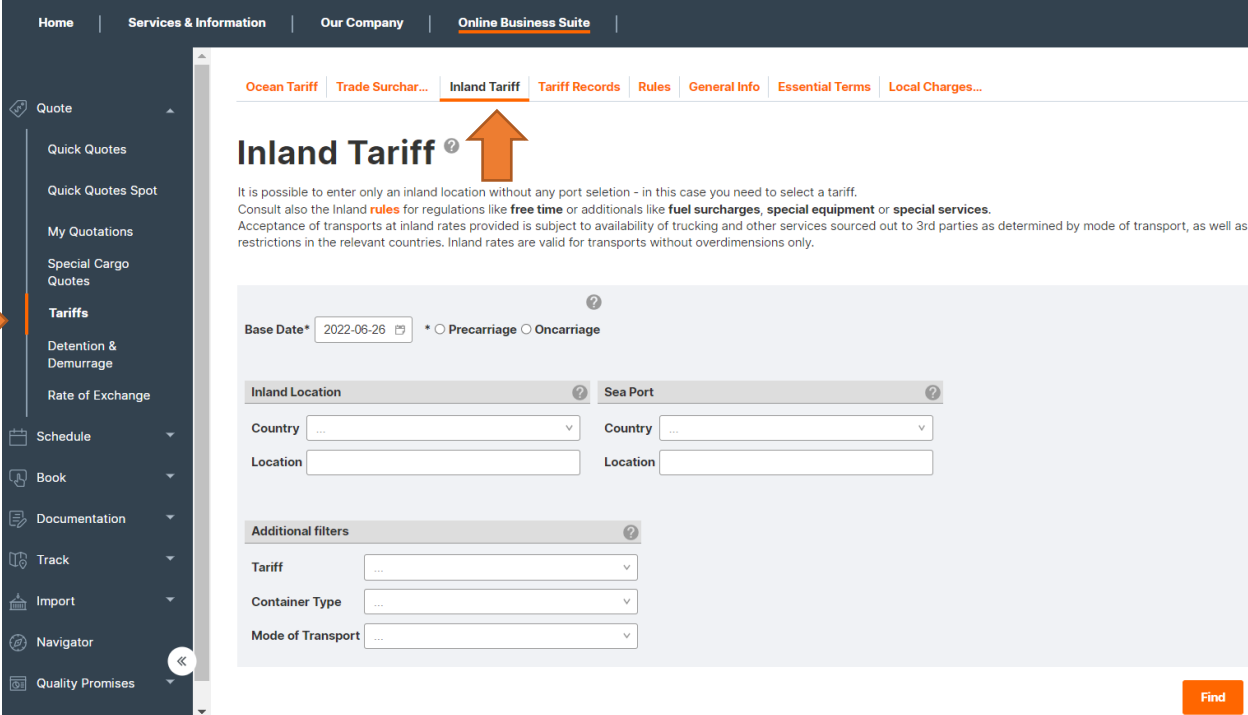


The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. A left sidebar menu is open, showing 'Offices & Local Info' with sub-items for 'Overview', 'North America', 'Latin America', 'Europe', 'Africa', and 'Middle East / India'. The 'Europe' section is selected. The main content area displays the 'Modulistica' page for Italy, with sub-tabs for 'Italy', 'Booking Requirements', 'Modulistica', and 'FAQ'. Below the title, there is a table listing documents:

Title	Pages
 Form_SOC	1
 Modulo_istruzioni_trasporto_HL	1
 Delivery Order Request Form	1

I costi di trasporto inland possono essere verificati sul sito Hapag Lloyd nella sezione Quote, cliccando sulla sezione Tariffs/inland tariff:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/inland-tariff.html>



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

Ocean Tariff | Trade Surchar... | **Inland Tariff** | Tariff Records | Rules | General Info | Essential Terms | Local Charges...

Inland Tariff ?

It is possible to enter only an inland location without any port selection - in this case you need to select a tariff.
Consult also the Inland **rules** for regulations like **free time** or additional like **fuel surcharges, special equipment or special services**.
Acceptance of transports at inland rates provided is subject to availability of trucking and other services sourced out to 3rd parties as determined by mode of transport, as well as restrictions in the relevant countries. Inland rates are valid for transports without overdimensions only.

Base Date* 2022-06-26 Precarriage Oncarriage

Inland Location ? **Sea Port** ?

Country ... Country ...
Location Location

Additional filters ?

Tariff ...
Container Type ...
Mode of Transport ...

Find

Il sito mostra la tariffa base alla quale occorre aggiungere il fuel ed eventuali addizionali (HC, ADR, carico pesante) che sono indicati nei costi locali:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/local-charges-service-fees.html>