

FAQ – EXPORT

1. Quy trình nhận Vận đơn gốc (Bill of Lading)

Khách hàng - Bên nhận Vận đơn gốc (Transport Document Receiver) đến trực tiếp văn phòng Maersk xuất trình Giấy giới thiệu hợp lệ:

- Có chữ ký, đóng mộc của Doanh nghiệp
- Ghi rõ họ tên số điện thoại người nhận
- Số vận đơn

Hãng tàu sẽ phát hành Vận đơn gốc cho Bên nhận (trong trường hợp đủ điều kiện giao chứng từ và đã nhận được đầy đủ thanh toán các phí liên quan của lô hàng từ khách hàng)

Lưu ý: Hệ thống của chúng tôi mặc định Bên nhận Vận đơn (Transport Document Receiver) là bên tạo lệnh đặt chỗ (Booked by Party)

Trong trường hợp chủ hàng (Shipper) trực tiếp đến lấy Vận đơn gốc, bên tạo lệnh đặt chỗ (Booked by Party) cần gửi thư (mail) đến hãng tàu, xác nhận ủy quyền lấy Vận đơn gốc cho Chủ hàng (Shipper)

2. Thủ tục lấy vận đơn gốc (Original Bill of Lading) ở nước thứ 3 hoặc cảng đến (final destination)?

Khách hàng – Bên đặt lệnh (booked by party) gửi thư (email) đến bộ phận dịch vụ khách hàng (vn.export@maersk.com) với nội dung sau:

- Số bill
- Thông tin về nước sẽ phát hành vận đơn
- Thông tin của người nhận vận đơn (Transport Document Receiver)

Sau khi nhận được đầy đủ thanh toán, hãng tàu sẽ chuyển quyền phát hành bill theo yêu cầu và xác nhận qua email.

Chi phí phát hành vận đơn ở nước thứ 3 hay cảng đến sẽ tùy thuộc vào quy định cụ thể của mỗi nước khác nhau và sẽ được thanh toán tại nơi khách hàng lấy bill.

3. Quy trình & chi phí sửa bill?

3.1: Trường hợp Hãng tàu đã phát hành Vận đơn gốc (Bill of Lading):

Quy trình:

- Khách hàng gửi yêu cầu chỉnh sửa bill
- Số bill
- Khách hàng trả lại bộ vận đơn gốc

Chi phí:

- Nếu khách hàng chỉnh sửa bill trên website và qua hệ thống điện tử.: phí chỉnh sửa bill sẽ không phát sinh, khách hàng chỉ phải thanh toán phí phát hành lại bill là VND 700000
- Nếu khách hàng chỉnh sửa qua email: phí chỉnh sửa bill và phát hành bill mới là VND 900000

Sau khi nhận được vận đơn, hãng tàu sẽ tiến hành kiểm tra với các bộ phận liên quan và chỉnh sửa bill, in lại bill và giao cho khách hàng.

3.2: Trường hợp Hãng tàu chưa phát hành Vận đơn gốc (Bill of Lading) hoặc bill là Seaway bill:

- Tương tự như trường hợp trên và khách không cần trả lại bộ bill nếu bill là Seaway bill.

Chi phí:

- + Nếu khách hàng chỉnh sửa bill trên website và qua hệ thống điện tử: phí chỉnh sửa bill sẽ không phát sinh
- + Nếu khách hàng chỉnh sửa qua email: phí chỉnh sửa bill là VND 900000 cho mỗi lần chỉnh sửa

4. Quy trình làm Điện giao hàng (Telex Release)

4.1: Trường hợp Hãng tàu đã phát hành Vận đơn gốc (Bill of Lading)

Khách hàng gửi yêu cầu làm Telex Release đến địa chỉ vn.export@maersk.com với nội dung sau:

- Số Bill
- Thông tin người nhận hàng tại cảng đích
- Xác nhận sẽ trả lại cho Hãng tàu 3/3 bản Vận đơn gốc đã phát hành trước đó.

Sau khi nhận được email từ phía khách hàng, Hãng tàu sẽ thông báo khoản phí phát sinh:

Electronic Cargo Release Service - Export: 709800 VND (đã bao gồm 5% VAT).

- Sau khi nhận được Vận đơn gốc (OBL) và đầy đủ thanh toán liên quan, Hãng tàu cập nhật Điện giao hàng trên hệ thống và xác nhận qua email.

4.2: Trường hợp Hãng tàu chưa phát hành Vận đơn gốc (Bill of Lading)

Tương tự như trên nhưng bỏ qua bước trả lại Vận đơn gốc cho Hãng tàu

5. Maersk có chấp nhận switch bill hay không?

Maersk chấp nhận switch bill, tuy nhiên tùy theo quy định của mỗi quốc gia nên thủ tục switch bill sẽ khác nhau.

Khách hàng vui lòng liên hệ với văn phòng Maersk gần nhất để được hỗ trợ.

6. Chúng tôi có thể sử dụng nhiều vận đơn cho một booking hay không?

Khách hàng có thể sử dụng nhiều vận đơn trong một booking (có nhiều hơn 1 container).

7. Chúng tôi có thể sử dụng nhiều vận đơn cho một container hay không?

Khách hàng có thể sử dụng nhiều vận đơn cho một container. Tuy nhiên Hãng tàu yêu cầu các vận đơn cần có chung thông tin người nhận hàng (consignee). Trong trường hợp những bill có shipper khác nhau, tất cả các bill phải nêu rõ bên shipper nào sẽ là người đại diện (principal).

8. Chúng tôi có thể sử dụng chung một vận đơn (B/L) cho nhiều booking hay không?

Khách hàng có thể sử dụng một vận đơn (B/L) cho nhiều booking. Tuy nhiên chúng tôi chỉ có thể thực hiện thao tác gộp vận đơn khi các booking đều có chung những thông tin sau:

- + Chung cảng đi, cảng đến
- + Chung số hợp đồng
- + Chung phương thức giao hàng (CY/CY hoặc CY/SD)
- + Chung lịch trình tàu, tuyến đường

9. Chúng tôi đã gửi chi tiết vận đơn (B/L) thì sau bao lâu sẽ nhận được vận đơn nháp (draft B/L)?

Khách hàng sẽ nhận được vận đơn nháp tối đa trong vòng 8 tiếng (giờ làm việc) sau khi hãng tàu nhận được đầy đủ chi tiết vận đơn. Vận đơn được khai qua web sẽ có thời gian hoàn thành nhanh hơn vận đơn khai qua email. Vui lòng tham khảo E-com guidelines nếu quý khách cần hướng dẫn thêm về khai bill trên website : https://mymaersklineguide.maglr.com/en_US/5431/92270/index.html

10. Chúng tôi đã gửi chi tiết vận đơn (B/L) nhưng vì sao không nhận được vận đơn nháp (draft B/L)?

Thông thường chúng tôi không thể hoàn thiện vận đơn khi khách hàng cung cấp thiếu những thông tin bắt buộc sau đây:

- + Thông tin khai hải quan Trung Quốc - CCAM (do thiếu hoặc sai mẫu) đối với hàng hóa quá cảnh tại Trung Quốc
- + Thiếu số HS (HS code)
- + Thiếu thông tin khách hàng (đối với khách hàng mới, chưa có sẵn thông tin trên hệ thống hãng tàu)
- + Thiếu hoặc sai số container/số seal

Trong những trường hợp này chi tiết bill sẽ bị từ chối, Hãng tàu sẽ gửi thông báo qua email đến khách hàng yêu cầu cung cấp đầy đủ thông tin và gửi lại chi tiết bill. Khách hàng vui lòng kiểm tra email và gửi lại chi tiết bill để hãng tàu thực hiện việc cập nhật thông tin lô hàng và gửi bill nháp cho khách hàng.

11. Chúng tôi muốn chỉnh sửa số VGM thì sẽ làm thế nào?

Số VGM sẽ được truyền từ hệ thống của cảng đến hệ thống hãng tàu. Số liệu này sẽ không thay đổi được sau khi khách hàng hoàn thành việc khai báo VGM với cảng.

Với những yêu cầu chỉnh sửa VGM (mức chênh lệch lớn hơn 500 KGS cho mỗi container), khách hàng vui lòng gửi yêu cầu đến email VN.EXPORT@MAERSK.COM để được hỗ trợ.

12. Chúng tôi muốn được cấp seal mới vì seal cũ bị hỏng thì chúng tôi phải làm thế nào?

Khách hàng liên hệ trực tiếp với bộ phận cấp container rỗng qua email sau để được hướng dẫn

- Khu vực miền Nam: SGNOPSEQU@MAERSK.COM
- Khu vực miền Bắc: VUFOPSEQU@MAERSK.COM
- Khu vực miền Trung: Vui lòng liên lạc với bộ phận cấp container theo như hướng dẫn trên xác nhận đặt chỗ

13. Chúng tôi muốn sử dụng container hàng nhập đóng hàng cho hàng xuất, chúng tôi phải làm thế nào?

Để sử dụng container hàng nhập cho hàng xuất, khách hàng vui lòng thao tác theo các bước sau:

+ Khách hàng gửi email đến vn.export@maersk.com để nhận mẫu văn bản yêu cầu sử dụng container hàng nhập cho hàng xuất

+ Khách hàng điền thông tin vào mẫu văn bản, kí đóng dấu và gửi về vn.export@maersk.com

+ Hãng tàu sẽ làm việc nội bộ và phản hồi cho yêu cầu của khách hàng trong vòng 1 ngày làm việc

Container hàng nhập sẽ sẵn sàng để sử dụng cho hàng xuất khi nhận được email xác nhận đồng ý từ phía hãng tàu

+ Trong trường hợp khách hàng cần sử dụng chì (seal) của hãng tàu, vui lòng gửi email yêu cầu theo như hướng dẫn trên xác nhận đặt chỗ hàng xuất (booking confirmation)

- Khu vực miền Nam: SGNOPSEQU@MAERSK.COM
- Khu vực miền Bắc: VUFOPSEQU@MAERSK.COM
- Khu vực miền Trung: Vui lòng liên lạc với bộ phận cấp container theo như hướng dẫn trên xác nhận đặt chỗ

14. Chúng tôi cần thông tin về kích thước, trọng tải của container?

Thông số của mỗi container được thể hiện trên cửa container. Quý khách hàng vui lòng kiểm tra và đóng hàng hóa phù hợp với các chỉ số của container. Ngoài ra, thông tin chung (thông số kích thước, trọng tải,...) của container theo tiêu chuẩn Maersk có thể được tìm thấy theo đường dẫn dưới đây: <https://www.maersk.com/solutions/shipping/ocean-transport/dry-cargo>

15. Cách đọc thông tin trên xác nhận đặt chỗ (booking confirmation) của Maersk



BOOKING AMENDMENT

Booking No.: 583125550	Print Date: 2019-06-25 09:55 UTC
Booked by Party: MAERSK SUPPLIERS	Service Mode: CY/CY
Contact Name: DO BA HUNG	From: Ho Chi Minh City, Ho Chi Minh, Vietnam
Booked by Ref. No:	To: Houston, Texas, United States
Service Contract: 123456789	Cargo Detail: GARMENT
Price Owner: MAERSK SUPPLIERS	Business Unit: Maersk Line Ho Chi Minh
Named Account Customer:	Commodity Description: Garments, apparel, new

Khách hàng vui lòng kiểm tra kỹ các thông tin thể hiện trong bảng.

Nếu có bất kỳ thay đổi gì, vui lòng thực hiện trước khi lấy container.

We request you to review the specific parameters, viz. Service Contract, Price Owner, Named account customer and Commodity description. In case there are any changes required to these parameters, please send us a request before any container(s) are picked up.

The rates and other applicable charges on your shipment will be invoiced based on Price Calculation Date (PCD)
 For Non-FMC shipments, PCD is the Estimated Time of Departure (ETD) of the first vessel in the latest booking confirmation issued upon customer request.

For FMC shipments, PCD is the date on which Maersk Line A/S or one of its authorised agent(s) takes possession of the last container listed on the transport document.

Note: FMC regulated trades are shipments exiting or entering a port in the United States, Guam, US Virgin Islands, American Samoa or Puerto Rico (US).

SERVICE 433

Thông tin về số service tàu, khách hàng căn cứ theo đó để hạ container.

Dear Valued Customer,
 In order to ensure smooth transportation of your shipment, we would appreciate your attention on below checklist of requirement and guidelines that need to be followed:

1) Cut off:

Service	Terminal	Route	ETD	VGM	CY Cut off at Terminal	CY Cut off at ICDs*	Shipping instruction
433	CMIT	Vung Tau to US West Coast	Wed	Tue 23:00pm	Wed 01:00am	Tue 08:00am	Mon 11:59am***
727	TCIT	Vung Tau to US West Coast	Fri	Wed 15:00pm	Thu 17:00pm	Wed 17:00pm**	Wed 01:00am
757	TCTT	Vung Tau to US East Coast	Mon	Sat 07:00am	Sun 05:00am**	Sat 09:00am**	Fri 10:00am

* ICD : ICD TRANSIMEX or ICD TANAMEXCO and Dong Nai Port.
 ** Service 727/757: Dry and OOG cargo can be dropped off at Cat Lai Giang Nam with same cut off as ICDs(vessel registration still be completed at Catlai);reefer and dangerous cargo can be dropped off at Cat Lai with same cut off as ICDs.
 ** For Reefer cargo stuffing at Tân Cảng Mỹ Thủy , CY cut-off : 6 hours prior to CY cut-off at Catlai port.
 *** SI cut off for relay cargo on 433 service (tranship via China, HongKong) is 11:59am Wed (departure date)

Thông tin về:
 + Thời gian hạ container
 + Nơi hạ container
 + Thời hạn cuối cùng để cung cấp chi tiết vận đơn, VGM.

2) Equipment release date is decided by customer at booking stage by choosing the date you want to pick up the empty container(s).
 Important note: Additional detention/demurrage charge is applicable if the date selected exceeds the agreed contract deal or other standard free time.(CY cut-off date -5)
 Visit <https://www.maersk.com/local-information/vietnam/export> for our detention and demurrage tariff

3) Empty container(s) exchange: Please send booking confirmation to SGNOPSEQU@maersk.com for nominating pick-up CY/Depot prior to your arrangement. Telephone number: +84 28 35203666 in working hours or 0907752751 in non-working hours

4) Transport Documentation Amendment via E-channels (www.maerskline.com, INTTRA, EDI) is free of charge. Transport Document Amendment Fee (AMF) of VND 900,000 is applicable for manual amendment requests. Please note that B/L amendment approval is subject to import manifest cut-off at destination country

5) Late Payment Fee: Applicable where the prepaid charges (ocean freight & local surcharges) have not been settled within 7 days of departure. Tariff: 1% of prepaid outstanding or minimum VND 500,000 per week

6) Customer service hotline +84 28 38238566 (or 0902302227 on Saturday from 09:00-12:00)

7) Reefer container technical support hotline: (84) 028 37422696

We hope above information will assist your business. In case of further question please do not hesitate to contact your local Maersk Line representative.

Yours sincerely,
 Maersk Vietnam LTD.