



 **MAERSK**

**MAERSK LINE**

# Proceso de Exportación

# Canales de Comunicación



## Exportaciones

[ec.export@maersk.com](mailto:ec.export@maersk.com)



## Central Telefónica

+593 4 2595600

Opción 2 Servicio Al Cliente



## Chat en vivo:

[www.maersk.com/support/chat/](http://www.maersk.com/support/chat/)

## Horarios de Atención

Lunes a Viernes: 08h30 a 17h30



## Turno Ecuador (Atención fuera del horario laboral)

**E-mail:** [ec.export@maersk.com](mailto:ec.export@maersk.com)

**PBX:** +593 4 2595600 Opción 5

**Celular:** +593 99 963 5096

## Horarios de Atención:

Lunes a Viernes: 17h30 a 01h00

Sábados: 09h00 a 19h00

Domingos: 09h00 a 16h00



**MAERSK**

# CANALES DE COMUNICACIÓN



Correo Electrónico

ec.export@maersk.com  
ec.import@maersk.com

Horarios de atención  
Lunes a Viernes  
08H30-17H30

Central Telefónica

PBX: +593 2595600  
Opción 2 Servicio Al Cliente

Horarios de atención  
Lunes a Viernes  
08H30-17H30

LiveChat

www.maersk.com

Horarios de atención  
Lunes a Viernes  
08H30-17H30

Turno Ecuador (Atención fuera de  
horario laboral)

ec.export@maersk.com  
ec.import@maersk.com  
PBX: +593 2595600 Opción 5  
Celular: +593 99 963 5096

Horarios de atención  
Lunes-Viernes: 17H30-01H00  
Sábados: 09H00-19H00  
Domingos: 09H00-16H00

# Registro de Nuevo usuario



### Registro en la web

<https://www.maersk.com/>  
Dar clic en el siguiente icono @ y dirigirse a la opción de Registro para iniciar el ingreso de la información como nuevo usuario

---

01



### Datos del formulario

Completar todos los campos del registro, luego aceptar los términos y condiciones, clic en submit. En caso de que el correo electrónico sea un Hotmail o Gmail, tomará más tiempo la confirmación de usuario.

---

02



### Confirmación

Una vez completado los campos anteriores, usted recibirá un correo con un enlace para confirmar su correo electrónico. Haga clic en "Validate Email" donde debe iniciar sesión y seleccione la opción "COMPLETE MY ACCOUNT".

---

03



## Canales de Comunicación

Inconvenientes con el login ó algún otro error relacionado a la web.



Siempre utilizar el chat:  
<https://www.maersk.com/support/chat/#/>

Debe ingresar a la web:  
- Abrir el chat Menu  
- Transferir con un agente  
- Elegir la opción asistencia técnica.

O puede escribir al correo:  
CENWWWVCREG@maersk.com



Para otros requerimientos por favor contactarse con [ec.export@maersk.com](mailto:ec.export@maersk.com)



### **Por información asociada con:**

- Nuevo registro.
- Seguimiento del registro mediante la web.
- Actualización de correo electrónico que se encuentra relacionado a un usuario para la misma empresa.
- Añadir o suspender un código de cliente.
- Requerir acceso para impresión de OBL.
- Desactivar usuarios.
- Añadir o suspender roles adicionales.



# Gestión documental y de reservas



# Creación y Confirmación de Reservas



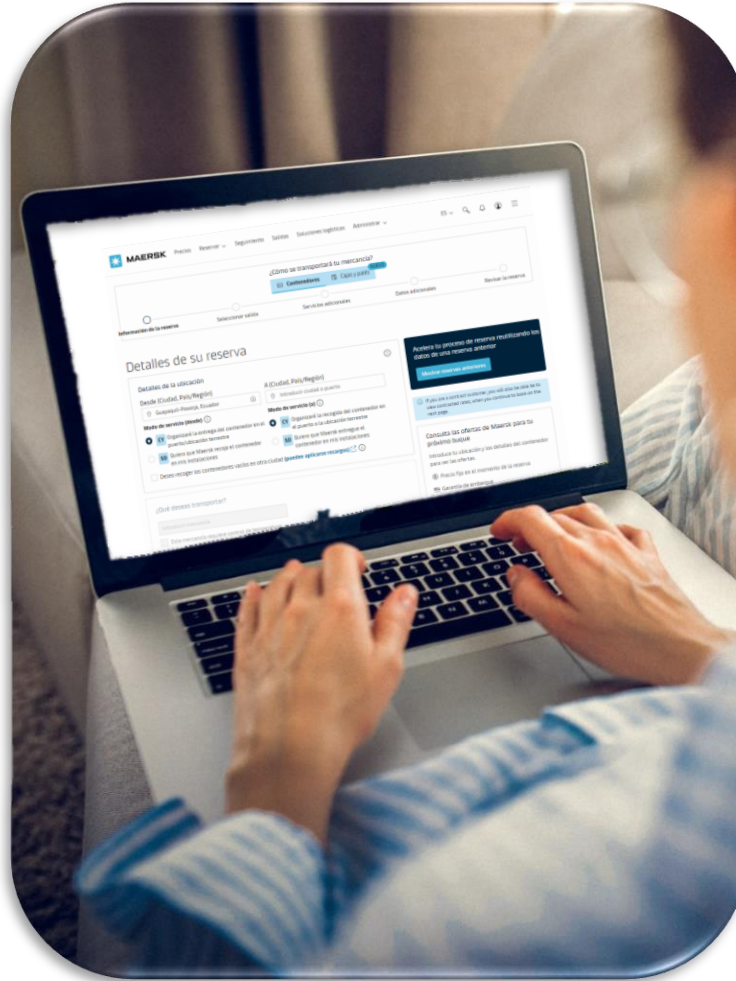
1. Ingresar a [www.maersk.com](http://www.maersk.com) y realizar su reserva.  
- Seleccionar el producto e indicar el tipo de mercancía.



2. Elegir el tipo de contenedor y peso.  
- Seleccione "Soy el dueño del contrato" si utilizará su propio contrato.



3. Verifique que le refleje el número de contrato, caso contrario le mostrará tarifa de mercado.



4. Seleccione el depósito para retiro de unidades vacías.



5. Revise que todos los datos de la reserva se encuentren correctos.



6. La reserva será confirmada en un tiempo máximo de 2 horas.



# RETIRO DE UNIDADES DRY



## G U A Y A Q U I L

Maersk Logistic Norte  
Unidades 20', 40' DRY y contenedores especiales.  
Dirección: (Km 23,5 Vía Perimetral- Frente al Hospital Universitario)  
Teléfono: 0958745935  
Correo: [ops.opacifnorte@apmterminals.com](mailto:ops.opacifnorte@apmterminals.com)

Registro del turno  
<https://appointment.inlandservices.com>

## Q U I T O

FERTCONTAINER  
Bajo aprobación de su ejecutivo de CX  
Para unidades Food Quality de 20' / 40' DRY  
Dirección: Av. Simón Bolívar- a 500 metros del Intercambiador.  
Correo: [fertcontainer@hotmail.com](mailto:fertcontainer@hotmail.com)

Horario de retiros: Lunes a viernes de 08h00 a 17h00.



# RETIRO DE UNIDADES REFRIGERADAS

## Guayaquil

### Maersk Logistic Sur y Norte

Correo Norte: [gates.opacif@apmterminals.com](mailto:gates.opacif@apmterminals.com)

Teléfono: 0989819489

Correo Sur: [gates.opacif@apmterminals.com](mailto:gates.opacif@apmterminals.com)

Teléfono: 0989819195

Dirección: Avenida 25 de Julio, diagonal al parque  
Stella Maris

### Farbem Norte

Correos: [garita.in-out.norte@farbem.com](mailto:garita.in-out.norte@farbem.com);

[turnos@farbem.com](mailto:turnos@farbem.com)

Teléfonos: 43711865/ 43711866

## Puerto Bolivar

### Aretina

Correos:

[ec.pb.customer@yilport.com](mailto:ec.pb.customer@yilport.com);

[ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com](mailto:ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com)

[taro.pb@yilport.com](mailto:taro.pb@yilport.com)

[ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com](mailto:ecpbo.mr.shiftsupv@yilport.com)

Teléfonos: 0963871002/ 0962840451

❄ El transportista debe llevar la confirmación del booking para presentarlo en garita. Todos los contenedores se entregan con 1 sello de la línea.

❄ Los sellos para las unidades vacías RH desde Puerto Bolivar, deben retirarse por el cliente directamente en Aretina, los mismos no se encuentran dentro del contenedor.





# REPOSICIÓN DE SELLOS

Se debe contactar al correo [ec.export@maersk.com](mailto:ec.export@maersk.com) y debe incluir:

- Número de booking y unidad.
- Detallar la razón del reemplazo de sello
- Informar número de sello/número de funda a reemplazar.
- Enviar fotos nítidas del sello descartado.
- Compartir datos de la persona autorizada para retiro (Nombre completo, teléfono y cédula).



Si el sello fue robado o extraviado, se debe adjuntar la denuncia por el mismo. (Incluir en la denuncia el número de contenedor, funda/sello)

# Ingreso de Instrucciones De Embarque y VGM



## 1.- REGISTRO

Completar tipo de documento y referencia de embarque.  
Verificar la nave de origen y el número de contrato.

## 2.- CLIENTES

Ingresar la información del embarcador, consignatario y notificador de la carga e indicar los pagadores.



## 3.- DESCRIPCIÓN

Debe ingresar el tipo de paquete; en la descripción registrar el número de DAE y detallar las marcas y los números en caso de tenerlos.

## 4.- VGM

Ingresa la info de VGM y sellos.



# NOTAS IMPORTANTES

## Correcciones

Debe realizarlo desde la web hasta 48 horas posterior al zarpe sin costo

## Responsabilidad

Es responsabilidad del cliente siempre informar cualquier corrección mediante correo electrónico a [ec.export@maersk.com](mailto:ec.export@maersk.com).

## Confirmación

El conocimiento de embarque se aprueba en máximo 8 horas

No se pueden ingresar unidades ficticias

## VGM mandatorio

Puede registrar un peso aproximado dentro del margen de +/- 3000KG

Corrección de VGM – USD300

# LIBERACIÓN DE BILL OF LADING

Los motivos más frecuentes por los cuales el documento de transporte no puede ser liberado en origen o destino



Pagos pendientes – My Finance



Falta de instrucción de liberación



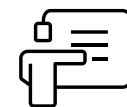
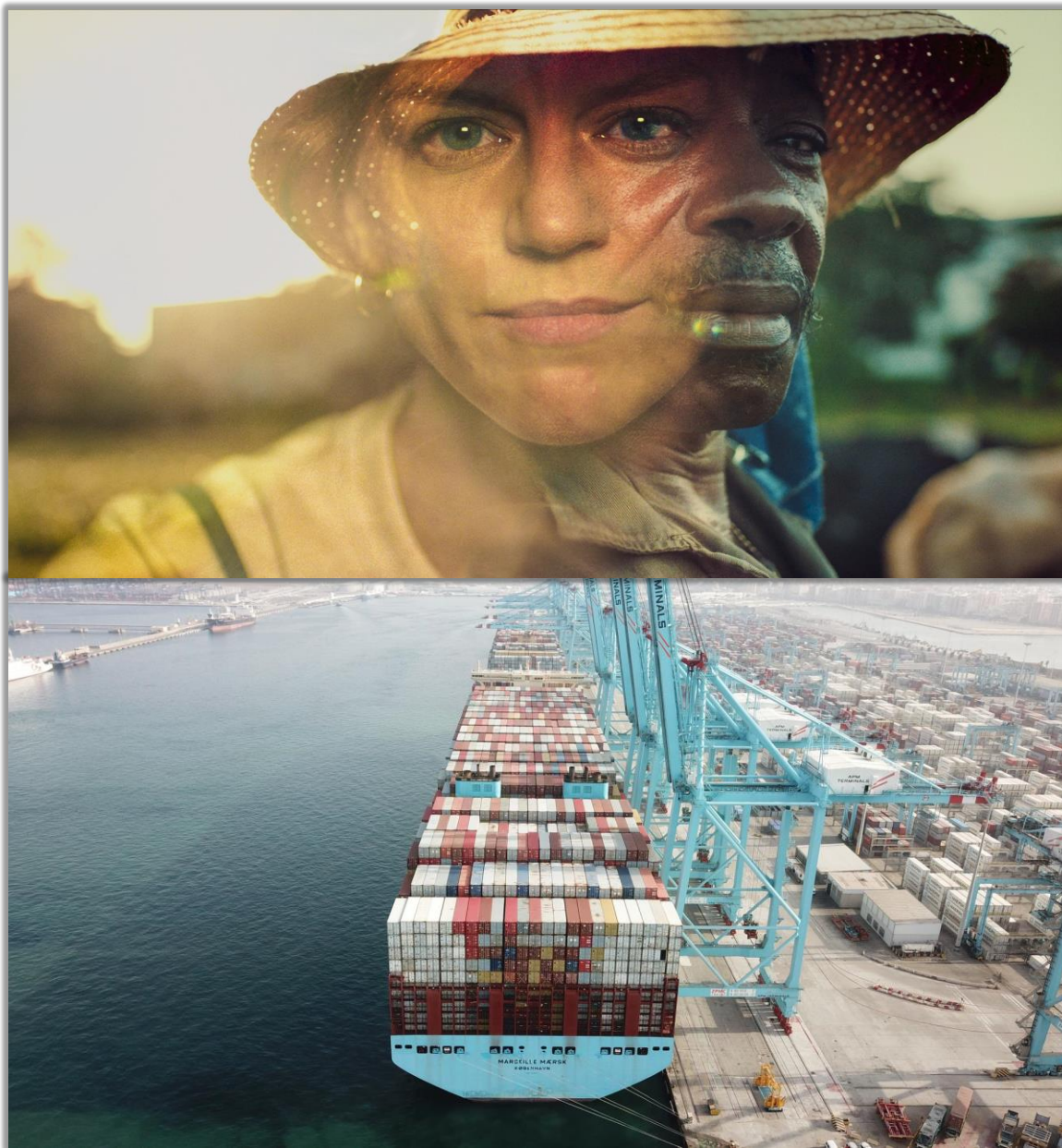
**Bloqueo de clientes**

Se puede verificar en la web – en la opción  
manejar permisos

Agencia

Maersk





## Horarios de atención Counter:



De lunes a viernes de 08H30 a 16 H 15 (entrega de turnos) con atención hasta las 17H30

1. Entrega y recepción de B/Ls.
2. Regularización de trámites electrónicos
3. Retiro de resmas de BL exportación con previa coordinación y autorización..



MAERSK

# Proceso de Pago

# Valores a Cancelar

Se debe cancelar los gastos locales en un plazo máximo de 7 días a partir del día en el que se genera la factura (documento que encontrara en la web en My Finance). Las facturas suelen generarse alrededor del ETD (fecha de zarpe)



En caso de no cancelar los valores a tiempo (7 días), se recargará como parte de gastos locales en el BL el rubro mencionado.

**\$ 50**

**Late Payment Fee**



**\$ 175**

**Penalidad por cancelación**

Se agregará el rubro cuando exista disminución o cancelación de unidades RH fuera del plazo establecido para la cancelación de contenedores. El valor es por unidad.



Aplica cuando el cliente paga el flete en origen (Ecuador), por salidas de divisas.

**\$ 120**

**Freight Collection Fee Origin**



**\$ 315**

**Administrative Fee**

El rubro es aplicado cuando solicitan cambios en Ecuapass fuera de los plazos de ley.



Aplica para las correcciones solicitadas en la web o mediante correo electrónico fuera del plazo establecido.

**\$ 55**

**Corrección o Amend Fee**

\* Recordar que los 7 días previamente indicados son considerados desde la fecha de la generación de la factura hasta que el dinero se encuentre acreditado en la cuenta de la línea. Es decir que, si los pagos se demoran entre 24 a 48 horas, debe realizar el pago hasta el 5to día de haber sido emitida la factura.

# Cuenta Bancaria

Pagos de flete y cargos Locales

Banco: Citibank

Número de cuenta: 148566011

Tipo de cuenta: Corriente

Maersk del Ecuador C.A.

## Cargos locales:

- Fletes oceánicos
- Surcharges dentro del bl- (incluye CP1 y freight collection fee)
- Demoraje
- Daños, reparación y/o limpieza de contenedores
- Perdida total de contenedores

## Servicios locales:

- Actualización de ECAS – CONTAINER RELEASE LETTER (ECAS ISSUE)
- Emisión de BL – BILL OF LADING ISSUANCE AT DESTINATION
- Servicio de corrección de manifiesto – ADMINISTRATIVE EXPENSES



# Notificación de pagos

## Pagos Prepaid

ec.export@maersk.com

- Recepción de comprobantes de pago por cargos locales y flete
- Aplicación de pagos

## Pagos de servicios locales

ecuadorfinanzas@maersk.com

- Recepción de valores por servicios locales.

## Contacto financiero

ec.collections@maersk.com\*

- Estados de cuenta de fletes
- Revisiones de crédito
- Soporte para procesos de reembolso

\*La casilla debe estar como primer receptor del correo

### Notas Importantes a considerar:

- Los valores se acreditan entre 24 a 48 horas, se recomienda enviar con esta anticipación los soportes de pagos para evitar retrasos
- Para devoluciones de pagos en exceso, deben ser tramitados a través del portal [www.maersk.com](http://www.maersk.com) en la opción de MyFinance
- La agencia del banco General Rumiñahui receipta los depósitos para el CITIBANK
- En caso de no reflejarse los fondos en la cuenta bancaria, el proceso de exportación no podrá finalizar.



# ¿CÓMO MEJORAMOS PARA TI?

1

Encuesta para medir tu satisfacción general

Cada 3 meses

¿Nos recomendaría y por qué?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

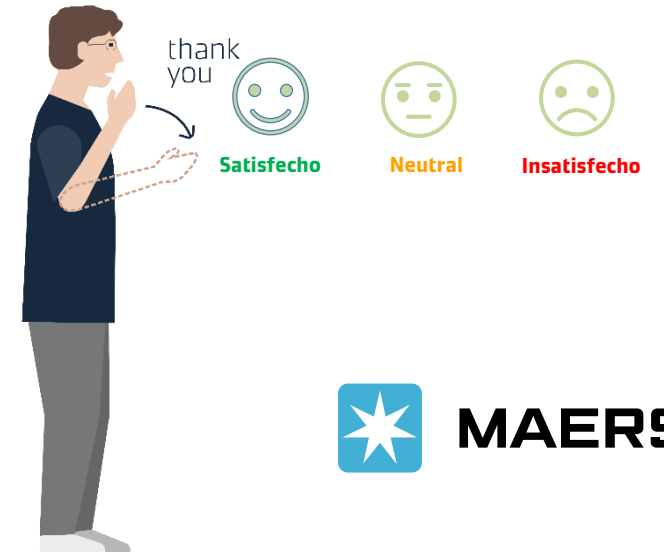


2

Encuesta para medir tus casos con nosotros

Por cierre de caso/llamada/chat

Nivel de Satisfacción con el manejo de cada requerimiento



Gracias.