



MAERSK

Proceso de Importación

Canales de Comunicación



Exportaciones

ec.import@maersk.com



Central Telefónica

+593 4 2595600

Opción 2 Servicio Al Cliente



Chat en vivo:

www.maersk.com/support/chat/

Horarios de Atención

Lunes a Viernes: 08h30 a 17h30



Turno Ecuador (Atención fuera del horario laboral)

E-mail: ec.import@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

Agencia Maersk

Proceso de Importación



Atención presencial en counter para entrega de B/Ls y liberación de e-cas



Atención virtual para liberación de carga a través de www.maersk.com opción SSDO "Self-Service Delivery Order"



Atención de consultas y requerimientos a través de ec.import@maersk.com



Emisión de facturas por servicios locales

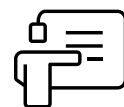
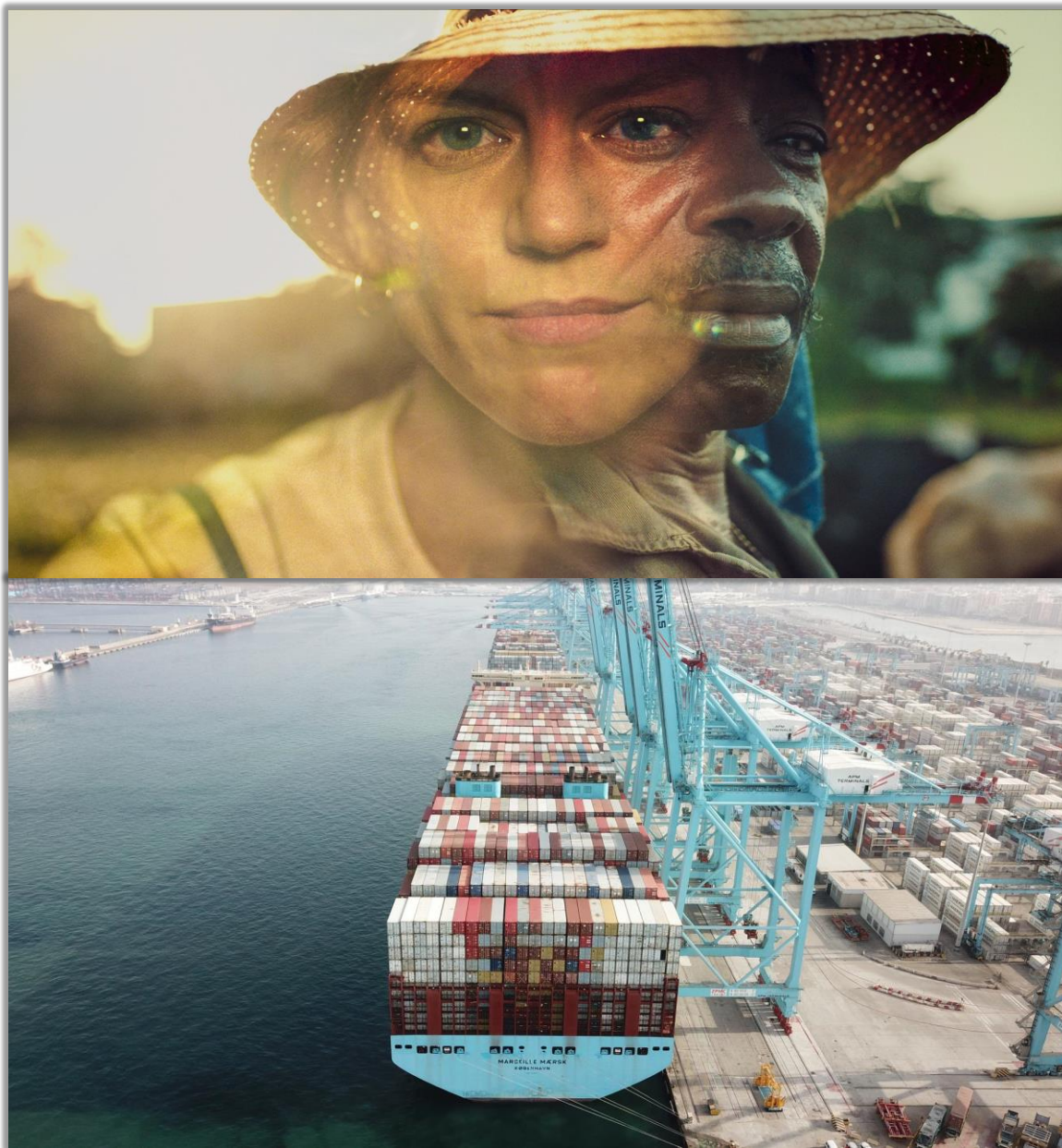


Servicio de corrección de manifiesto

Maersk Agency:
Nuestro equipo de atención al cliente cumple con diferentes asistencias y requerimientos mediante los diferentes canales de atención.



MAERSK



Horarios de atención: +

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 (entrega de cartas de compromiso y autorización).
3. Retiro de resmas de BL importación y exportación con previa coordinación y autorización..
4. De lunes a viernes de 08h30 a 17h30: Atención de visto bueno electrónico por opción SSDO "Self-Service Delivery Order" en www.maersk.com



MAERSK

Proceso Documental

Atención Presencial

Contamos con personal calificado para asistirlo en la entrega y recepción documental.

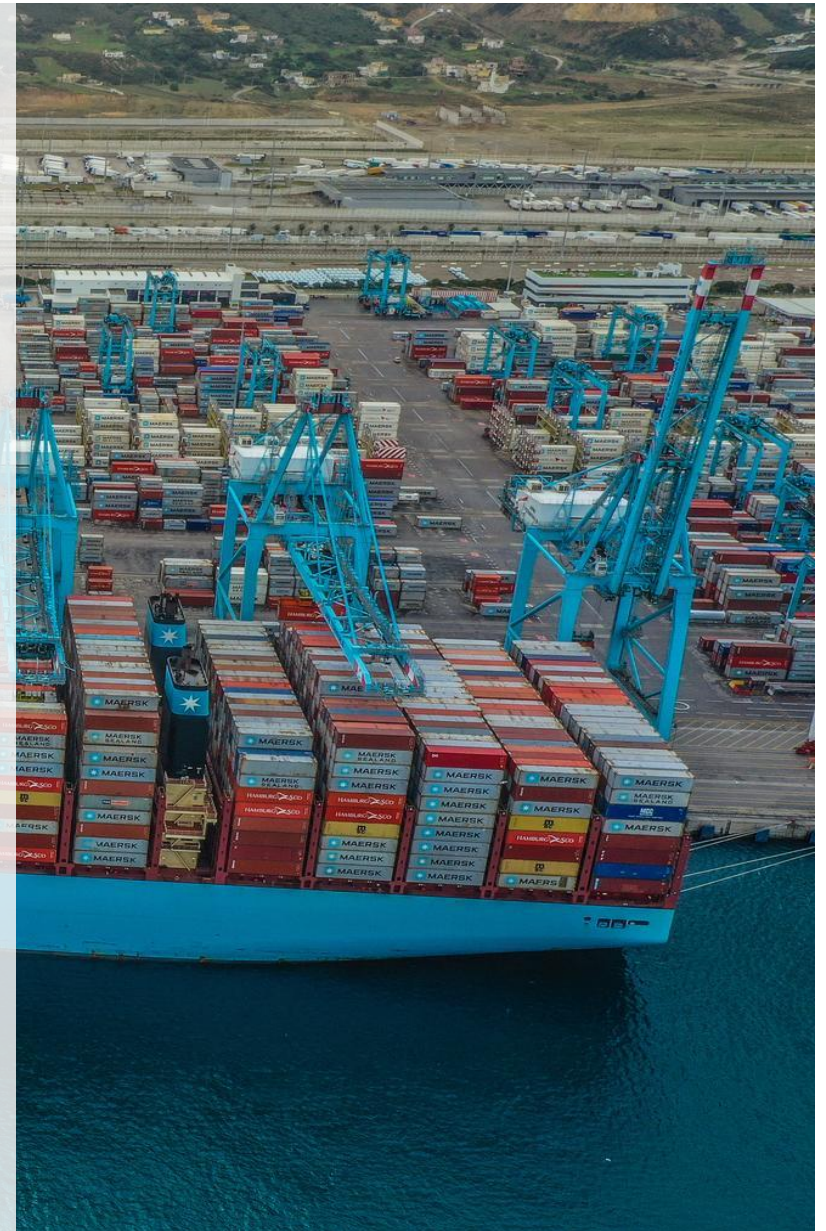
- 📄 Emisión de BLs
- 💰 Recepción de pagos
- 📋 Liberación de embarques

Atención Virtual

Tenemos a su disposición el portal de www.maersk.com donde podrá efectuar consultas y tramites de manera electrónica.

- 📋 Envío de pagos
- ⚙️ Envío de cartas con firma electrónica
- 📋 Verificación de estatus de emisión de sus BLs.
- 🏠 Solicitud de ECAS

Nota: Por regulación del país se debe de presentar el BL original en ventanilla, este puede ser antes o después de solicitar su liberación en www.maersk.com





TRAMITE COUNTER

El equipo de agencia le ayudará con el trámite de liberación de manera presencial y le solicitará documentación para cumplir con sus solicitudes.

Documentos de acompañamiento

Carta de Compromiso: Original membretada y firmada por el representante legal de la empresa o apoderado legal (adjuntar poder impreso).

Carta de retiro de BL: Puede ser firmada por gerentes o jefes de área

Soporte de pagos: Transferencias, depósitos y/o cheques deben ser presentados físicamente para su aplicación.



En caso de cheque certificado es recomendable realizar el depósito del cheque para su trámite pueda ser atendido con mayor celeridad.

Documento de transporte

BL Original: Se debe entregar 2 de los 3 originales impresos para gestionar el visto bueno y la carta de autorización de salida.



1/3 Originales permanece en Counter para la liberación



TRAMITE VIRTUAL (SSDO) Self-Service Delivery Order

Contamos con asistencia virtual en sus trámites de liberación a través de las herramientas web

Formato
PDF o
Imagen
legible



Documentos de acompañamiento

Carta de Compromiso: Original membretada y firmada electrónicamente por el representante legal de la empresa o apoderado.

Carta de retiro de BL: Puede ser firmada por gerentes o jefes de área. (Si el B/L cuenta con emisión en origen, se puede omitir este documento)

Soporte de pagos: Transferencias y/o depósitos



Documento de transporte

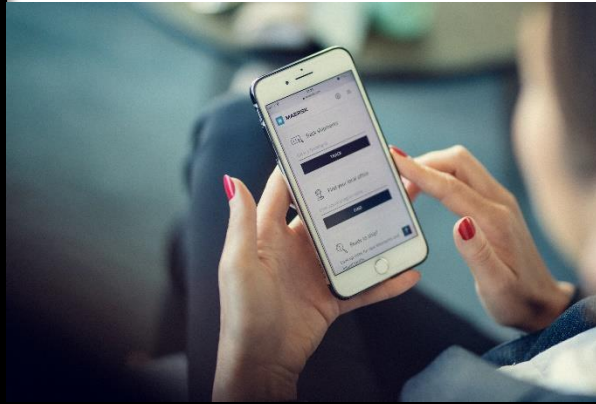
BL Original: Se debe entregar 2 de los 3 originales impresos para gestionar el visto bueno y la carta de autorización de salida.

Todos los soportes de pagos deben ser cargados en www.maersk.com

Para el correcto orden, una vez emitida la ECAS cliente debe regularizar la documentación en un plazo máximo de 4 días.

Actualización de Carta de Salida

Demoraje



Puede realizar el cálculo de sus días libres y los valores por Demoraje hasta la fecha máxima que desea realizar la devolución de la unidad

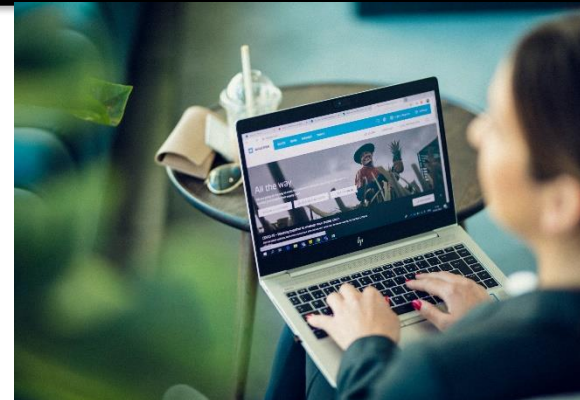
Debe solicitar las facturas por actualización de la carta de salida (USD 55.00)
ec.import@maersk.com

Soportes de pago



Una vez efectuado los pagos puede enviar los comprobantes a la casilla de
ec.import@maersk.com

Factura de actualización de e-cas



MAERSK



Carta de Salida – depósitos y términos de devolución

Usted podrá encontrar detallado en el documento la vigencia de sus días libres, el patio de devolución y el detalle de los números de los contenedores a entregar



MAERSK

DELIVERY ORDER AMENDMENT

Transport Document No.: 234332249

Print Date: 2023-12-26 21:47

Business Unit: Maersk del Ecuador (Guayaquil)

Order Number: 210945987/002

Customs Ref. No:

Release To: KIMBERLY - CLARK

Equipment count: 1

Equipment No	Size/Type	Tare Weight	Cargo Weight	Pin	Interim Pin	Properties	Condition	Quantity
MRSU5262714	40 DRY 9'6	3720.000 KGS	9020.000 KGS					

Transport Plan

From	To	Mode	Vessel	Voy No.	ETD	ETA
TCBUEN	DP World Posorja	MVS	SAFMARINE NOKWANDA	347W	2023-12-18 11.25.00	2023-12-22 13.00.00

Merchant Haulage Delivery Itinerary

Type	Name	Release Date	Time	Valid to Date	Time	Est. Del. Date & Time	Reference
Full Delivery Pickup Terminal	DP World Posorja Av Joaquin Orrantia 14	2023-12-26	16:40	2024-01-15	23:59		
Empty Container Depot	Posorja - Guayas, DEPCONSA DEPCONSA Guayaquil,						



MAERSK

Proceso De pago

Valores a cancelar



Dependiendo del requerimiento el cliente debe solicitar y cancelar la facturación de los servicios locales al equipo de la agencia a través de la casilla de ec.import@maersk.com

\$ 55

Emisión de B/L

El recargo aplica cuando el B/L tiene autorizada la emisión en Ecuador. También aplica para la reimpresión del original

\$ 55

Actualización de carta de salida

Aplica cuando ya se ha tramitado por primera ocasión la carta de salida y requiere de actualización. Por cada actualización solicitada se aplicará este recargo.

\$ 315

Servicio de corrección de manifiesto

Aplica para las correcciones solicitadas en el sistema de aduana fuera de los plazos establecidos en la ley. Este rubro varía cada año de acuerdo al SBU



MAERSK

Container Protect Essential: CP1

Los daños a los contenedores pueden ocurrir en cualquier etapa de su cadena de suministro, por lo que decidimos introducir un nuevo producto para garantizar que usted no será responsable de ningún equipo dañado (dentro del límite de cobertura) y estará protegido contra pérdidas financieras.



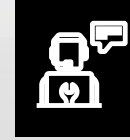
Reemplaza la Exoneración de Garantía aplica a todos los embarques.



Valor \$45 por contenedor – Valor incluido en el BL



Valor CP1 es manifestado dentro del BL



Cobertura límite de USD 500 (limpieza estándar y reparaciones) monto excedente se factura independiente.



El recargo del CP1 figura en el documento de embarque (B/L) MyFinance en www.maersk.com

Drop off Charge and Freight Collection Fee

DROP OFF

VALOR INCLUIDO DENTRO DEL BL

Se puede validar en Myfinance

SERVICIO POR RECEPCIÓN DEL CONTENEDOR VACIO

(el costo del turno o cita es adicional)

\$USD 45 POR CONTENEDOR

no grava IVA

FREIGHT COLLECTION FEE

VALOR INCLUIDO DENTRO DEL BL

Se puede validar en Myfinance

Tarifa cargada cuando el flete es pagado en Ecuador

concepto de salida de divisas.

\$120 por contenedor

no grava IVA



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

Contacto aplicación pagos

Contado: ec.import@maersk.com

Crédito: ec.collections@maersk.com

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

Contacto estados de cuenta y crédito

ec.collections@maersk.com

- Estados de cuenta de fletes
- Revisiones de crédito

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 en la

Para devoluciones de pagos en exceso, deben ser tramitados a través del portal www.maersk.com en la opción de MyFinance

La agencia del banco General Rumiñahui recepta los depósitos para el CITIBANK

En caso de no reflejarse los fondos en la cuenta bancaria, los tramites en ventanilla no podrán finalizarse.

En caso de cheque certificado es recomendable realizar el depósito del cheque para su trámite pueda ser atendido con mayor celeridad.

En caso de entrega de cheque certificado en Counter, la liberación solo procederá una vez el cheque haya sido depositado



¿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



MAERSK



2

Encuesta para medir tus
casos con nosotros

Por cierre de
caso/llamada/chat

Nivel de Satisfacción con
el manejo de cada
requerimiento



thank
you



Satisfecho



Neutral



Insatisfecho



MAERSK

Gracias.