

İzmir | 8 ARALIK 2023



Haftalık Bülten

***Bilgilendirmelerimiz 50. Hafta, 11 – 15 Aralık tarih aralığı için geçerlidir.**



İÇERİK



1.

Haftalık Ekipman Durumu

2.

Rezervasyon Kabul Edemediğimiz Destinasyonlar

3.

Yenilikler ve Duyurularımız

Hapag-Lloyd Sanal Asistan

- Yeni Hapag-Lloyd Sanal Asistanı, tedarik zinciri planlamanızı 7/24 kesintisiz olarak destekliyor. Kullanıcı dostu arayüzü sayesinde sık sorulan sorular arasında zahmetsizce gezinebilir, sizin için en uygun çözüme hızlıca ulaşabilirsiniz.
- Hızlı yanıt süreleri sayesinde ihtiyaç duyduğunuz desteğe anında erişim sağlayarak, taşımalarınızla ilgili yaşayabileceğiniz her türlü zorluğu kolayca yönetme imkanı elde edebilirsiniz.
- Sakın endişelenmeyin: Sanal Asistanımızın cevap veremeyeceği kısıtlı durumlarda bile, müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olmaktan mutluluk duyacaktır. Hapag-Lloyd Sanal asistanı sizlere case oluşturmanın nasıl kolay yapılacağını gösterecektir.

Avantajlarınız →

Hızlı Yanıt Süreleri

Sorunuzun cevabı sadece bir mesaj uzağınızda.

Basitleştirilmiş Rehberlik

Web sitesi aracılığıyla hızlı rehberlik ve basitleştirilmiş bilgi erişimi.

Kişiselleştirilmiş Deneyim

Tüm ihtiyaçlarınızı karşılamak için kullanıcı dostu ve akıllı arayüz.

Sanal Asistanı kullanmak için herhangi bir özel erişime ihtiyacım var mı??

Sadece **Online Business Suite'e** kaydolmanız ve oturum açmanız gerekiyor.

Sanal Asistanı nerede bulabilirim?

Çok kolay: Online Business Suite'e giriş yaptığınızda Sanal Asistanı bulabilirsiniz.

Sanal Asistan beni nasıl destekliyor?

Sanal Asistan, size bazı basit sorular sorarak Hapag-Lloyd web çözümleri konusunda size rehberlik etmek için 7/24 hizmetinizdedir.

Haftalık Ekipman Durumu (Bülten haftası rezervasyonlarınız için geçerlidir)



ALİAĞA → TCEEĞE 20dc liman dolum taleplerinin uygunluğu için 11/12 Pazartesi günü öğleden sonra kontrol sağlanması gerekmektedir.



ALİAĞA → 20dc lotlu gıda/flexi ekipman uygunluğunu güncel olarak teyid edemiyoruz. Konu hakkında müşteri temsilciniz ile iletişime geçerek yönlendirme yapılan depodan seçim yapabilirsiniz.

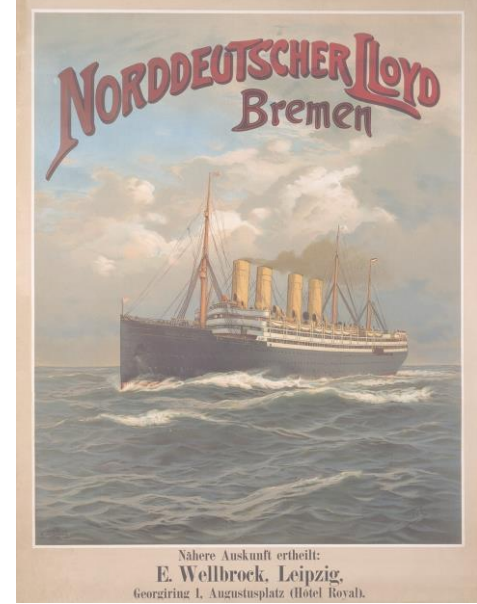


Diğer bölgeler için 50.hafta DRY ekipman sorununuz bulunmamaktadır.

****Mersin/İskenderun çıkışlı yüklemeler için 40HC ekipman Antep' ten alım yapılması istenmesi durumunda yardımcı olabiliriz. İç nakliyesi Hapag- Lloyd tarafından yapılan bookingler için öncelik tanınacaktır. Konuyla ilgili müşteri temsilcinizle iletişime geçebilirsiniz**

MIP Dolu Giriş Hakkında

- ihracat dolu kapi girişler için gemi önceliğine göre kapi giriş sistemine geçilecektir.
- Kapi girişe açık gemiler için her gün saat 11:00'de [MIP\(Mersin International Port\) limanı web sitesi](#) üzerinde, rihtim planı sekmesi altında bilgilendirme yapılacaktır. Kapi giriş durumu açık olmayan gemilere yükleme planlanan konteynerler için kapi giriş işlemlerine müsadde edilmeyecektir.
- Sogutuculu ve IMDG dolu konteynerlerin kapi girişleri normal seyrinde devam edecektir.



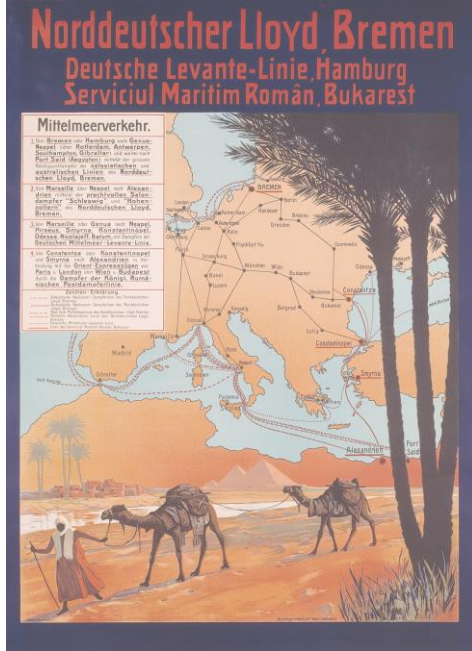
Rezervasyon alınabilir lokasyon ve ekipman türleri için ileri tarihli rezervasyonlarda ekipman alım haftası güncel BÜLTEN takip edilmelidir.

İlgili lokasyon ve ekipman türleri için yeni booking geçmeniz durumunda, tarafınıza föy de ulaşmış olsa, depolara talep atılmayacağı için konteyner temin edilmeyecektir.

Reefer rezervasyonlarınız için öncesinde satış temsilcinizden teyit almanızı rica ederiz. Ekipman teyidi alınmadan geçilen reefer rezervasyonlar için, onay föyü gelmiş olsa dahi ekipman sağlanamayacaktır.

Rezervasyon yaratılırken belirtilen ekipman alım tarihinin önce ve sonrasındaki 5'er günlük zaman dilimi içerisinde bizlere gelen boş konteyner alım talepleri değerlendirilmeye alınacaktır.

Rezervasyon Kabul Edemediğimiz Destinasyonlar



Sudan

Port Sudan limanı booking alımına açılmıştır.



Aqaba

Bir sonraki duyurumuza kadar Aliğa çıkışlı yükler Damietta üzeri alınabilmektedir.



India (GOA)

Bir sonraki duyurumuza kadar GOA limanına yükleme kabul edemiyoruz.



Myanmar

Bir sonraki duyurumuza kadar Yangon limanına yükleme kabul edilememektedir.



United States

Bir sonraki duyurumuza kadar New Orleans yükü kabul edemiyoruz.



Cameroon

Bir sonraki duyurumuza kadar Douala için reefer yükü kabul edemiyoruz.



Niger

Bir sonraki duyurumuza kadar Nijer için yükleme kabul edemiyoruz. Detaylı bilgi için → There's a setback: Niger immediate booking stop - Hapag-Lloyd

Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler

Öncelikli Servis ve Ekipman Bilgileri

- TEX (USA) / AL7 (USA)/ GEM (Middle East) // MD3 (Far East) // Angola (Kamerun) çıkışları için yer ve ekipman önceliği sağlanacaktır. Sistemden iptal gelmesi durumunda Müşteri Hizmetleri Temsilcinizle iletişime geçmenizi rica ederiz.
- Latin Amerika (Venezuela hariç) 40 NOR konteyner çıkışlarınız için LATAM servisinde yer ve ekipman önceliği sağlanacaktır. Sistemden iptal gelmesi durumunda Müşteri Hizmetleri Temsilcinizle iletişime geçmenizi rica ederiz.
- **Bangladeş - Chittagong Limanı Ağırlık Sınırlaması uygulamaktadır. 20 'lik konteyner için maksimum brüt ağırlığı(gross weight) 24.000 kg ve 40'lık konteyner için maksimum brüt ağırlığı(gross weight) 30.480 kg olarak kabul eder. (Brüt ağırlık = brüt kargo ağırlığı + dara).**
- **Bu uygulama ithalat ve ihracat tüm yükler için geçerlidir. Booking alım ve Operasyonel sürecin bu bilgi dikkate alınarak planlanması gerekmektedir**



Yenilikler ve Duyurularımız

Talimat Gecikmeleri Hakkında

- 1 Ekim 2023 itibari ile Geç Talimat Masrafı aşağıdaki gibi uygulanmaya başlayacak olup bilgilerinize sunulur. **01 Ekim 2023 itibariyle : Usd 40 (Türkiye)**

Reefer konteynerler için geçerli değildir.

Cut off tarihine göre faturalandırılması yapılacaktır.

Booking Cancelation Fee Uygulamamız

- 1 Ekim 2023 itibari ile rezervasyon iptalleri için geçerli olacaktır.

- USD 75 / Per Container is applicable for cancellations within 3 calendar days before ETA written in the last booking confirmation.

Manuel Rezervasyon & Yükleme Talimatı Düzeltme Masrafı

- 13.12.2022 tarihinden itibaren sadece "Booking Amendment" platformu üzerinden gönderilen rezervasyon düzeltme, iptal ve liman dolum talepleri işleme alınacak olup, email üzerinden gönderilen manuel düzeltme talepleri bu tarihten itibaren işleme alınmayacaktır.
- Tüm rezervasyon düzeltme ve iptal taleplerinizi, web sitemizdeki "Booking Amendment" Platformu üzerinden göndermeniz durumunda, herhangi bir ücret olmaksızın çok hızlı bir şekilde tüm düzeltme ve iptal taleplerinizin işleme alınmasını sağlayabilirsiniz.
- Gemi bazında belirlenen **FCL cut off** son süresine kadar olan tüm dökümantasyonel düzeltme taleplerinizi "BL Draft Approval" Platformu üzerinden herhangi bir ücret olmaksızın revize edebilirsiniz. ***FCL cut off son süresi sonrasında yapılacak tüm düzeltme işlemleri için, düzeltme işlemi başına 55 Usd masraf oluşacaktır.**

Akıllı Web Booking

- 1 Ağustos itibari ile devreye aldığımız, HL Web booking üzerinden ilgili servislere yükleme yaptığınızda, ilgili gemisi yüklemeye kapalı mı, bir sonraki ilk gemi hangisi bilgilerini bookinginizi geçmeden önce görebiliyorsunuz.
- Uygulama tüm servislerimiz için kullanılabilir durumdadır.

QQ Spot booking

- QQ Spot bookingleriniz için liman dolum seçeneği bulunmamaktadır.

Değerli Müşterimiz,

Web Form ile fatura itiraz (dispute) süreçlerini yönetmek çok kolay. Fatura itiraz surecileriniz için 20 Kasım itibariyle internet üzerinden ulaşabileceğiniz Web Form ile destek olacağız.

Web Form ile fatura itiraz numaranız anında oluşturulacaktır ve süreç takibinizin kolaylaşması için itiraz ayrıntılarını içeren bir onay e-postası tarafınıza ulaşacaktır.

Aşağıdaki adımları uygulayarak 3 aşamada süreci başlatabilirsiniz;

1. Web sitemiz üzerindeki e-portal'a şifreniz ile giriş yapmak. (Henüz kayıt olmadıysanız, [buraya tıklayarak](#) kayıt ekranına ulaşabilirsiniz.)
2. Web Form'u eksiksiz doldurmak
3. Submit Dispute butonuna tıklayarak işlemi sonuçlandırmak

İtirazda bulunmak için 10 haneli Hapag-Lloyd fatura numarasına ihtiyacınız olacaktır. Bu numarayı fatura üzerinde, fatura açıklamasının en üst kısmında NOT yazan yerde BIM NO: 2123456789 şeklinde görebilirsiniz.

Fatura itirazlarınız en kısa sürede olumlu veya olumsuz sonuçlandırılacaktır.

İtiraz süreçlerinizle veya kayıt sürecinizle alakalı herhangi bir zorlukla karşılaşmanız halinde veya sorularınız için bize ulaşabilirsiniz



[Please click on to see how to do video!](#)



Yenilikler ve Duyurularımız

Yeni Ardiye Hesaplamamız

Değerli Müşterilerimiz,

27 Eylül 2023 tarihinden itibaren sadece DRY konteyner yüklemelerinizde geçerli olacak şekilde 'ihracat ardiye' hesaplamamız aşağıdaki şekilde uygulanmaya başlanacaktır.

- Konteynerinizin limana girdiği tarihten (dolu giriş), boş konteyner alım veya depo dolum tarihindeki 'tahmini gemi kalkış tarihine (ETD) kadar hesaplama yapılacaktır.

Bu uygulamamız ile boş konteyner alım veya depo dolum sonrası olabilecek gemi gecikmelerinden ardiye kapsamında sorumlu olmayacaksınız.

Terminallere ait serbest süre ve tarifelerde değişiklik yapılmamış olup, güncel bilgilere web sitemizdeki 'Detention and Demurrage Tariffs' sayfasından ulaşabilirsiniz.

Detaylı bilgi için müşteri temsilcilerimiz ile iletişime geçebilirsiniz.

Yenilikler ve Duyurularımız



Hapag-Lloyd Türkiye WhatsApp Destek Hattımızda Yeni Değişiklik: Acil Konular İçin Tek Numara!

Değerli Müşterilerimiz,

Sizlere daha iyi hizmet sunmak amacıyla durmaksızın çalışıyoruz. Bu kapsamda WhatsApp Destek Hattımızda değişiklik yapılacak olup, bugünden itibaren geçerli olmak üzere aşağıda belirtilen tek numara üzerinden, destek hattı sorumluluğunda olan konular için sizlere yardımcı olunacaktır.

Bu hafta itibariyle WhatsApp destek hattımıza yazılı olarak göndereceğiniz talepler için sadece aşağıda belirtilen numaraya mesajlarınızı iletebilirsiniz. Belirtilen gün ve saatlerde gönderilen mesajlar için işlem yapılabilmektedir. Numaraya yapılan aramalar maalesef cevaplanamamaktadır.

WhatsApp Destek Hattı: +90 538 035 57 27

Çalışma Programı: Hafta içi her gün 17:30 – 21:00 / Cumartesi 10:00 – 14:00

(Resmi tatillerdeki çalışma programları için duyuru üzerinden ayrıca bilgilendirme yapılmaktadır)

WhatsApp destek hattımızdan destek alabileceğiniz konular aşağıda belirtilmiştir ve ne yazıkki bu konular haricindeki talepler için yardımcı olunamamaktadır. Diğer tüm operasyonel konularla ilgili taleplerinizi turkiye@service.hlag.com adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. Mesai saatleri içerisinde müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olacaklardır.

- Ekipman dolu giriş ve boş dönüş esnasında yaşanan sıkıntılar
- Ekipman teyidi verilmiş olmasına rağmen, boş konteyner tedariğinde yaşanan sıkıntılar
- Konteyner mühür ya da etiket konusunda yaşanan sıkıntılar
- Reefer ekipman arıza durumları
- İthalat dolu çıkış esnasında yaşanan sıkıntılar

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri departmanımızla iletişime geçebilirsiniz.



Yenilikler ve Duyurularımız

Sizler için hazırladığımız video rehberlerimize aşağıdaki linklerden kolayca ulaşabilirsiniz:

- Lokal Masraf Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/893HYGIYDkE>
- Talimat Girme Rehberi → <https://youtu.be/Seahbtp6wEU>
- BCF Hesaplama Rehberi → https://youtu.be/32siiLZL_RM
- Demuraj Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/wlfTrQq9Xmw>
- Ardiye & Detention Hesaplama Rehberi → <https://youtu.be/s4aIYS728Ek>
- Rezervasyon Düzeltme Rehberi → <https://youtu.be/tqCvEQCCxP4>
- Interactive Schedule → <https://youtu.be/UdajSHrctyc>



Hapag-Lloyd Inland

Area Türkiye

Karada Güvenilir Hizmet



Hapag-Lloyd liman teslim ithalat yüklemelerinizin son taşıma organizasyonunun tarafımızca yapılabileceğini biliyor muydunuz?

Uzman kadromuz, geniş hizmet ağımla size özel çözümler ve güvenilir ürünler sunarak yüklemelerinizi kapınıza kadar teslim etmeye hazırız.

Sunduklarımız

- Taahhütname şartı ve depozito bedeli aranmadan dolu konteyner çıkışı
- Hapag-Lloyd güvencesi ile adresinize teslim
- Size özel çözümler
- Kara ve demiryolu bağlantıları ile geniş hizmet ağı
- Rekabetçi fiyatlandırma
- Uzman satış ekibi
- Güçlü operasyonel takip
- Quick Quotes ile kolay rezervasyon

Kazançlarınız

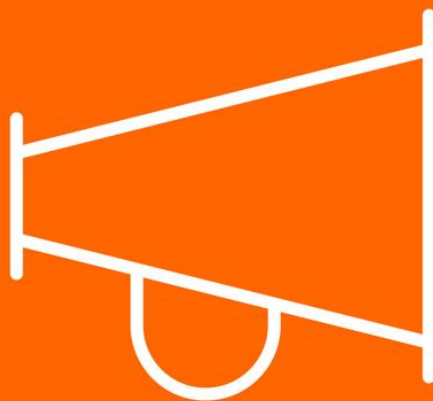
- Kaliteli hizmet
- Hızlı ve direkt iletişim
- Zamanında teslimat
- Dijital kolaylıklar
- Tedarik zincirinizdeki gecikmeleri önleyerek zamandan ve maliyetten tasarruf

Kapıdan kapıya veya limandan kapıya talepleriniz için Quick Quotes ve Quick Quotes Spot üzerinden çevrimiçi tekliflerimize erişebilirsiniz.

Hapag-Lloyd ithalat yüklemeleriniz için ofise gelmeden, sıra beklemeden elektronik imzalı ordinolarınızı e-mail ortamında alarak, gereksiz tüm vakit kayıplarının, masrafların ve Covid-19 kaynaklı tüm risklerin önüne geçerek, çalışma verimliliğinizi arttırın!

**Elektronik imzalı
ordinolarınız İlkay
Denizcilik ofislerinde
sizi bekliyor**





SPEAK UP!

Have you seen or heard something worrying at work?

Hapag-Lloyd counts on you to speak up if you believe something may be wrong! Please report any information about actual or potential non-compliant, unethical, or illegal behaviour. You can easily report through our new online



SPEAK UP LINE

- 24/7
- Confidential
- Secure
- Anonymous

www.hapag-lloyd.com/speak-up-line

Examples of compliance-related concerns include but are not limited to bribery, corruption, competition law violations, fraud, money laundering, sanctions, data breaches, discrimination and harassment, any violation of human rights, social and environmental obligations, the Global Code of Ethics and other internal guidelines, policies, rules, and procedures.

For more details about Whistleblowing – see our Whistleblower and Anti-Retaliation Policy



Tekrar görüşmek üzere...

