

Haftalık Bülten

Bilgilendirmelerimiz 35. Hafta, 24 Ağustos – 28 Ağustos tarih aralığı için geçerlidir.



Hapag-Lloyd

İÇERİK



1. Yenilikler ve Duyurularımız
2. Haftalık Ekipman Durumu
3. Rezervasyon Kabul Edemediğimiz Destinasyonlar
4. Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler



Chat BOT AI Güncellemesi hakkında

Değerli Müşterilerimiz, Hizmet kalitemizi artırmak ve iletişim süreçlerimizi daha hızlı, verimli hâle getirmek amacıyla canlı destek sistemimizde önemli bir güncellemeyi hayata geçiriyoruz. 18 Ağustos tarihi itibarıyla başlatılan tüm yeni sohbet oturumlarında, mevcut tıklama odaklı (menü tabanlı) botumuzun yerini yeni Yapay Zeka Destekli Sohbet Botu (Conversational Bot) alacaktır.

Sizler İçin Ne Değişecek?

Yeni sohbet botumuz, kullanıcıların sorularını kendi cümleleriyle ve tercih ettikleri dilde sormalarına olanak tanıyarak çok daha doğal ve pratik bir self-servis deneyimi sunar. Müşterilerimiz artık aşağıdaki konular başta olmak üzere pek çok bilgiye anında ulaşabileceklerdir:

- Rezervasyon Durumu (Booking status)
- Rezervasyon Detayları (Booking details)
- Gemi Rötaları (Vessel delays)
- Rötar Nedenleri (Reasons for delays)
- Kapanış / Son Teslim Tarihleri (Cut-off dates)

Ayrıca bot; Yerel Ülke SSS (FAQ) sayfalarında ve Bilgi Bankası (Knowledge Articles) makalelerinde yer alan tüm genel soruları yanıtlayarak, müşteri temsilcisine bağlanmaya gerek kalmadan bilgiye en hızlı şekilde erişim sağlayacaktır.

Bot Soruyu Yanıtlayamazsa Ne Olacak?

Müşterinin talebi botun yanıtlayabileceği kapsamın dışındaysa, sistem otomatik olarak aşağıdaki alternatifleri sunacaktır:

- Canlı Destek Temsilcisine Bağlanma: (RSE bölgesindeki Global ve Key Account müşterileri ile SIT bölgesindeki tüm müşteriler için geçerlidir)
- Destek Talebi (Case) Oluşturma

Hapag-Lloyd Türkiye | Yeni Valencia Servisimiz Hakkında

Değerli müşterimiz,

Marmara bölgesi limanlarından Valencia limanına gerçekleştireceğiniz yüklemeleriniz için yeni direkt servisimizin (WAX servisi) hizmete girdiğini sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz. Değerli rezervasyonlarınızı bekliyor, iş birliğiniz için teşekkür ediyoruz.

Yükleme Limanı	Tahliye Limanı	Tahmini Transit Süre
İstanbul (TRIST)	Valencia (ESVLC)	4 gün
Gemlik (TRGEM)	Valencia (ESVLC)	8 gün
İzmit (TRIZT)	Valencia (ESVLC)	10 gün

Yeni servisimizin başlayacağı ilk 3 gemi için güncel program aşağıdaki gibidir.

SPIRIT OF SINGAPORE V.2637S (DP 688573)	ALGECIRAS EXPRESS V.2638S (DP 688490)	MERKUR OCEAN V.2639S (DP 205932)
İzmit Cut-off : 11.09.2026	İzmit Cut-off : 18.09.2026	İzmit Cut-off : 25.09.2026
Gemlik Cut-off : 11.09.2026	Gemlik Cut-off : 18.09.2026	Gemlik Cut-off : 25.09.2026
İstanbul Cut-off : 17.09.2026	İstanbul Cut-off : 24.09.2026	İstanbul Cut-off : 01.10.2026

Değerli rezervasyonlarınızı bekliyor, iş birliğiniz için teşekkür ediyoruz.

Hapag-Lloyd Türkiye | Yenilenen Casablanca Servisimiz Hakkında

Değerli müşterimiz,

Yenilenen Casablanca servisimizin devreye girdiğini sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Marmara bölgesi limanlarından Casablanca'ya gerçekleştireceğiniz yüklemeleriniz için, Valencia aktarmalı olarak hizmet vermeye başlıyoruz.

Yeni servis yapımız ile Türkiye çıkışlı yüklemeleriniz için aşağıdaki rekabetçi transit sürelerini sunuyoruz:

Yükleme Limanı	Tahliye Limanı	Tahmini Transit Süre
İstanbul (TRIST)	Casablanca (MACAS)	13 gün
Gemlik (TRGEM)	Casablanca (MACAS)	17 gün
İzmit (TRIZT)	Casablanca (MACAS)	19 gün

Yeni servisimizin başlayacağı ilk 3 gemi için güncel program aşağıdaki gibidir.

SPIRIT OF SINGAPORE V.2637S (DP 688573)	ALGECIRAS EXPRESS V.2638S (DP 688490)	MERKUR OCEAN V.2639S (DP 205932)
İzmit Cut-off : 11.09.2026	İzmit Cut-off : 18.09.2026	İzmit Cut-off : 25.09.2026
Gemlik Cut-off : 11.09.2026	Gemlik Cut-off : 18.09.2026	Gemlik Cut-off : 25.09.2026
İstanbul Cut-off : 17.09.2026	İstanbul Cut-off : 24.09.2026	İstanbul Cut-off : 01.10.2026

Değerli rezervasyonlarınızı bekliyor, iş birliğiniz için teşekkür ediyoruz.

WAX Servisi – İzmit Terminal Değişikliği Hakkında



Değerli Müşterimiz,

Operasyonel süreçlerimizi daha verimli hale getirmek amacıyla, WAX Servisi'nin İzmit uğrağında terminal değişikliği yapılacaktır.

ETA İzmit: 26.08.2026 tarihli Spartel Trader seferinden itibaren WAX servisi **DP World Evyap (Yarımca)** Terminali'ne uğrayacaktır.

Bu tarihten itibaren ilgili sevkiyat planlamalarınızın, terminal teslimatlarınızın ve operasyonel süreçlerinizin yeni terminal bilgisine göre gerçekleştirilmesini rica ederiz.

Konu hakkında herhangi bir sorunuz olması halinde, lütfen Hapag-Lloyd Türkiye ekibi ile iletişime geçiniz.

Anlayışınız ve iş birliğiniz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

TEX Servisi – İzmit Terminal Değişikliği Hakkında



Değerli Müşterimiz,

Operasyonel süreçlerimizi daha verimli hale getirmek amacıyla, TEX Servisi'nin İzmit uğrağında terminal değişikliği yapılacaktır.

ETA İzmit: 28.08.2026 tarihli Vancouver Star 635W seferinden itibaren TEX servisi **DP World Evyap (Yarımca)** terminal'ine uğrayacaktır:

Bu tarihten itibaren ilgili sevkiyat planlamalarınızın, terminal teslimatlarınızın ve operasyonel süreçlerinizin yeni terminal bilgisine göre gerçekleştirilmesini rica ederiz.

Konu hakkında herhangi bir sorunuz olması halinde, lütfen Hapag-Lloyd Türkiye ekibi ile iletişime geçiniz.

Anlayışınız ve iş birliğiniz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Yenilikler ve Duyurularımız

Yeni SMF Servisimiz hakkında

Değerli müşterimiz,

Yenilenen **Aqaba servisimizin** devreye girdiğini sizlerle paylaşmaktan memnuniyet duyuyoruz.

Türkiye limanlarından Port Said aktarmalı olarak Aqaba'ya gerçekleştireceğiniz yüklemeleriniz için, **Port Said – Aqaba** bağlantısında, yeni **SMF servisimiz** ile hizmet vermeye başlıyoruz.

Yeni servis yapımız ile Türkiye çıkışlı yüklemeleriniz için aşağıdaki rekabetçi transit sürelerini sunuyoruz:

Yükleme Limanı	Tahliye Limanı	Tahmini Transit Süre
İstanbul (TRIST)	Aqaba (JOAQJ)	13 gün
İzmit (TRIZT)	Aqaba (JOAQJ)	17 gün
Aliğa (TRALI)	Aqaba (JOAQJ)	8 gün
Mersin (TRMER)	Aqaba (JOAQJ)	11 gün
İskenderun (TRISK)	Aqaba (JOAQJ)	15 gün

Yeni servisimiz ile Aqaba yönündeki yüklemelerinizde sizlere **güvenilir bağlantı, rekabetçi transit süreleri ve güçlü servis alternatifleri** sunmayı hedefliyoruz.

Yeni servisimiz için rezervasyonlarınızı bekliyor, iş birliğiniz için teşekkür ediyoruz.

Servis detayları, sefer programı ve navlun navlun talepleriniz için satış temsilcinizle iletişime geçebilirsiniz.

Street Turn (İthal Boş Konteynerin İhracat Yüklemesinde Kullanılması) Uygulaması Hakkında



Değerli Müşterimiz,

Operasyonel verimliliğin artırılması ve ekipman kullanım süreçlerinin standartlaştırılması amacıyla, ithalat sonrası boşalan konteynerlerin ihracat yüklemelerinde kullanılması (Street Turn) talepleri belirli koşullar altında değerlendirilecektir.

Street Turn talebinizin onaylanabilmesi için kullanılacak konteyner numarası ve ihracat booking numarası bilgileri ile beraber, talebin ihracat yükünü organize eden tarafça yazılı olarak bizlere iletilmesi gerekmektedir.

Uygun bulunan taleplerde, aksi belirtilmedikçe, konteyner başına **USD 150 + KDV** Street Turn ücreti uygulanacaktır. Ayrıca, konteynerin ihracat yüklemesine uygun durumda ve hasarsız olarak teslim alındığı müşteri tarafından kabul edilmiş sayılacaktır.

Street Turn talebi oluşturmak veya detaylı bilgi almak için müşteri temsilciniz ile iletişime geçebilirsiniz.

Saygılarımızla,

MERSİN MIP ARDIYE TARİFESİ GÜNCELLEME HAKKINDA ÖNEMLİ DUYURU



Değerli Müşterimiz ,

Mersin Limanı tarafından tanınan DRY ve DG yüklemeleri için 7 günlük serbest depolama süresi ile müşterilerimizin kullanımına sunduğumuz 7 günlük ücretsiz süre uygulaması, 31.07.2026 tarihi itibarıyla sona erecektir.

01.08.2026 tarihinden itibaren, liman uygulamasına paralel olarak sistemlerimiz güncellenecek olup, serbest depolama süresi 6 gün olarak revize edilecektir.

Planlamalarınızı bu değişikliği dikkate alarak yapmanızı rica eder, anlayışınız ve iş birliğiniz için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Yenilikler ve Duyurularımız

Çevrimiçi Talimat Formu – UAE Yüklemelerinde MPCİ Uygulaması Bilgilendirme

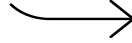
UAE varışlı yüklemeler için, varış öncesinde son aktarma limanında konşimento bilgilerinin sisteme girilmesini gerektiren MPCİ (Maritime Pre-load Cargo Information) uygulaması yürürlüğe girmiştir. Bu sistem, UAE'ye varış öncesinde yük bilgilerinin alınarak risk ve güvenlik analizlerinin önceden yapılmasını amaçlamaktadır. MPCİ uygulaması 30 Haziran itibarıyla zorunlu olacaktır.

References

United Arab Emirates Customs Filing

☒ I am, or represent, the cargo owner; no house Bills of Lading are required

☐ I am an NVOCC/Freight Forwarder and act as self-filer for house bill data



Hat konşimentosu yani direkt B/L (BCO) gönderilerinde MPCİ girişi Hapag-Lloyd tarafından yapılacaktır. Bu gönderilerde kullanılacak MPCİ kodu HLCSL00 olacaktır.

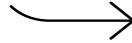
References

United Arab Emirates Customs Filing

☐ I am, or represent, the cargo owner; no house Bills of Lading are required

☒ I am an NVOCC/Freight Forwarder and act as self-filer for house bill data

MPCİ ID



Freight forwarder ve NVOCC gönderilerinde MPCİ girişinin müşteri tarafından yapılması gerekmektedir. Bu durumda ilgili MPCİ kodu bu kısma girilmelidir.

HBL beyanını yapan tarafın MPCİ Party ID almak için NAIC portalına kayıt olması gerekmektedir. MPCİ portalı ile ilgili sorularınız için: mpci.inquiries@icp.gov.ae adresi ile iletişime geçebilirsiniz.



Cuba US Sanction - Stop Booking



Değerli Müşterimiz ,

İkinci bir duyuruya kadar Küba çıkışlı ve/veya varışlı tüm kargolar için rezervasyon kısıtlaması uygulanacaktır.

Halihazırda onaylanmış veya taşıma sürecinde olan gönderiler için ise, transit sürelerinin mümkün olan en kısa seviyede tutulması adına operasyonların hızlandırılması planlanmaktadır.

Bu kapsamda, çıkış noktalarında veya aktarma limanlarında oluşabilecek beklemlerin önlenmesi konusunda gerekli çalışmaları sağlamaktayız.

Bilgilerinize sunar, iş birliğiniz için teşekkür ederiz.

Basra Körfezi'ndeki Gelişmelerden Haberdar Olun



Değerli Müşterimiz,

Basra Körfezi'ndeki gelişmeleri yakından takip ediyor ve lojistik operasyonlarımıza olan etkilerini titizlikle değerlendiriyoruz. İş süreçlerinizde herhangi bir aksaklık yaşamamanız adına, en güncel duyuru ve bildirimlere anında ulaşmak için CustomerNEWS bültenimize abone olabilir ya da Basra Körfezindeki gelişmeleri aşağıdaki linke tıklayarak itakip edebilirsiniz.

Saygılarımızla,

Hapag-Lloyd Türkiye



[Basra Körfezi İle İlgili Anlık Bilgilendirmeler](#)

[CustomerNEWS'e kaydolun](#)

Web Rezervasyonlarında Gemi Görünümü Hakkında Bilgilendirme

Değerli Müşterilerimiz,

Web sitemiz üzerinden rezervasyon alımı sırasında, **QQSPOT rezervasyonlar** için talimat cut-off tarihinden **4 gün öncesi, ön taşımalı (pre-carriage)** rezervasyonlar için ise **8 gün öncesi** baz alınarak **schedule** bölümünde gemiler görüntülenmektedir.

Talep ettiğiniz gemiye yüklemenizin yetişme ihtimali bulunması halinde, sistemde açık olan bir sonraki gemi için rezervasyon oluşturmanızı ve ardından **booking amendment** üzerinden talebinizi, önceki gemiye alınması yönünde revize olarak iletmenizi rica ederiz.

Kotasyon geçerlilik (validity) süresi nedeniyle bir sonraki geminin sistemde görüntülenememesi durumunda ise, satış temsilciniz ile iletişime geçerek kotasyon geçerliliğinin uzatılmasını talep etmenizi, sonrasında bir sonraki gemi için rezervasyon olarak revize talebinizi iletmenizi önemle rica ederiz.

Bilgilerinize sunar, anlayışınız için teşekkür ederiz.



Tasarruf fırsatlarını kaçırmayın: Özel Teklifler'i açın

My newsletter preference center

Personal Information

*Email Address:

test@test.com

*Country/Region:

Turkey

*Preferred Language:

English

Customer News

☒ CustomerNEWS

CustomerNEWS: News on Hapag-Lloyd offerings & services, digital products and events relevant to your business.

CustomerNEWS Selection

Topics:

☒ Select All

Geographical Scope:

☒ Select All

☒ Webinar

Webinars: Exclusive and informative insights into our digital tools. Learn about new features and get step-by-step instructions.

☒ Press Release

Latest Press Releases

☒ Special Offers:

Special Offers: Be the first to know about special offers and free spots on vessels.

Yeni

Değerli Müşterimiz,

Bültenimize yeni bir kategori ekledik: Özel Teklifler (Special Offers). Bülten tercihlerinizi güncelleyerek yüklemelerinize özel kampanya ve indirimlerin yanı sıra gemilerimizdeki müsait yer fırsatları hakkında doğrudan e-posta ile bilgi alabilirsiniz.

Özel Teklifler'i etkinleştirin — hemen abone olmak için [tıklayın!](#)

Aynı sayfadan Müşteri Haberleri, Webinarlar ve Basın Bültenleri kategorilerine de abone olabilirsiniz. Tercihlerinizi bağlantıdan veya QR kodu okutarak yönetebilirsiniz.

Hemen Abone Olmak İçin Tıklayın!



ÖNEMLİ: Subscription Center'daki her güncelleme mevcut seçimlerinizin yerini alır. Diğer içerikleri almaya devam etmek için ilgili tüm kategorileri yeniden seçerek onaylayın.

Yenilikler ve Duyurularımız

01.06.2025 tarihi itibariyle geçerli olacak Fatura İptal Ücreti Uygulamamız

1 Haziran 2025 tarihinden itibaren, Türkiye çıkışlı ve varışlı tüm işlemler için fatura iptali taleplerinde aşağıdaki ücretler geçerli olacaktır:

İhracat (Export) – Kod: XZI: 10 USD / Konşimento
İthalat (Import) – Kod: XZD: 10 USD / Konşimento

Bu ücretler, müşteri talebiyle yapılan fatura iptali ve/veya yeniden düzenleme işlemleri için uygulanacaktır. Ancak, fatura düzenleme sürecinde Hapag-Lloyd kaynaklı bir hata olması durumunda bu ücretler uygulanmayacaktır.

Yeni Detention Hesaplama Kriteri

28 Mart 2025 tarihinden itibaren kesilecek olan detention faturalarında, tüm konteyner tiplerinde geçerli olacak şekilde İhracat Detention hesaplamamız aşağıdaki şekilde uygulanmaya başlanacaktır.

Konteynerinizi boş olarak teslim aldığınız tarihten, boş konteyner alım veya Hapag Lloyd' un organize ettiği depo dolum tarihindeki tahmini gemi varış tarihine (ETA) kadar hesaplama yapılacaktır.

Bu uygulamamız ile boş konteyner alım veya Hapag Lloyd deposunda dolum sonrası olabilecek gemi gecikmelerinden detention kapsamında sorumlu olmayacağınızı bildirmek isteriz.

Güncel tarifemize web sitemizdeki "[Detention and Demurrage Tariffs](#)" sayfasından ulaşabilirsiniz.

Demiryolu Taşımacılığı hakkında

Demiryolu taşımacılığındaki hizmet ağımızı genişletmeye devam ediyoruz.

- Gaziantep – İskenderun Rail ServisiGaziantep – İskenderun hattındaki rail servisimiz başlamıştır. Bu hatta gün aşırı tren sevkıyatları gerçekleştirilecektir.
- Kayseri – İzmit Rail ServisiKayseri – İzmit hattındaki rail servisimiz de başlamıştır. Her Cuma Kayseri çıkışlı, her Salı İzmit dönüşlü tren sevkıyatlarımız düzenli olarak yapılacaktır.

Siz değerli iş ortaklarımıza hızlı, güvenli ve kesintisiz lojistik çözümleri sunmaya devam edeceğiz.

QQS ile alınan bookingler hakkında önemli detay

QQS ile oluşturulan bookingler için sadece TRMER ve TRISK bölgesinde liman dolum talebi oluşturabilirsiniz, diğer bölgeler için QQS liman dolum talepleri işleme alınmamaktadır

Yenilikler ve Duyurularımız

Konteyner Mühür numaraları hakkında

- Talimatlarınızı girerken mutlaka mühür numarası belirterek iletmeniz gerekmektedir.
- Mühür numarası olmadan iletilen talimatlarda yükün gemi listelerine verilmesinde sorun yaşanmaktadır.
- Ek olarak mühür numarasız iletilen talimatların gemi kalkışı sonrası final görüntülerin iletilmesi esnasında da mühür numarasız iletilme durumu yaşanmaktadır. Bunun önüne geçebilmek adına talimatınızda mutlaka mühür numarası belirtmeniz veya masrafsız olarak revize edilebilmesi adına en geç beyanname cut off süresine kadar mühür numaralı bir şekilde revize talimat iletmeniz gerekmektedir.

Kömür yüklemleri hakkında önemli bilgilendirme;

- 1 Nisan 2025'ten itibaren, Hapag-Lloyd, IMDG Kodu gereksinimlerine uygun olarak tüm kömür gönderilerinden Tehlikeli Maddeler Beyanı (DGB) talep edecek ve tehlikeli olmayan kömür kabul etmeyecek.
- Kömür gönderileri, UN onaylı ambalajlar ile yapılmalı ve paketlerin doğru şekilde işaretlenmesi, etiketlenmesi gerekecek.
- Ortak hatlar ve feeder operatörleri, bu kuralları daha erken uygulayabilir.
- 1 Nisan - 31 Aralık 2025 arasında, Tehlikeli Maddeler Ücret (DGP) ek ücreti alınmayacak, ancak diğer tehlikeli maddelerle ilgili ücretler devam edebilir.
- Hapag-Lloyd, bu geçiş sürecinde destek sağlayacak ve uyum sağlamak için müşterilerinin belgelerini ve süreçlerini güncellemelerini öneriyor.

Yenilikler ve Duyurularımız

Hapag-Lloyd Türkiye | BL Revize Ücretlendirmesi

✦ 1 Ekim 2025 tarihi itibarıyla BL revize masrafı ve uygulamasında değişikliğe gidilecektir.

- Daha önce FCL cut off sonrasında yapılan değişiklikler için uygulanmakta olan **55 USD + KDV** masraf uygulaması sona ermiştir. Gemi kalkışına kadar ileteceğiniz düzeltme talepleriniz masrafsız olacaktır.
- Yeni düzenleme kapsamında, gemi kalkışı sonrasında yapılan BL revizeleri için **85 USD + KDV** tutarında revize masrafı uygulanacaktır.

Bu güncellenmenin, iş süreçlerimizin daha verimli ve şeffaf ilerlemesine katkı sağlayacağına inanıyor, göstereceğiniz anlayış ve iş birliği için teşekkür ediyoruz.

Quick Quotes Spot FMC Dosyalama Kullanıcı Kılavuzu

Quick Quotes Spot FMC Dosyalama Kullanıcı Kılavuzu ve detaylara, aşağıdaki linkler üzerinden ulaşım sağlayabilirsiniz.

- <https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/olb-user-guide/tariffs/quick-quotes-spot-fmc-handling.html>
- https://www.hapag-lloyd.com/content/dam/website/downloads/pdf/Quick_Quotes_Spot_FMC_Dosyalama_Kullanici_Kilavuzu.pdf

Hapag-Lloyd Türkiye - Cut-off Süresi Uzatım Asistanı Hk.

02.03.2026 tarihi itibarıyla, cut-off süre uzatım talepleri yalnızca web sitemizdeki Cut-off Süresi Uzatım Asistanı üzerinden iletilen form aracılığıyla değerlendirilmeye alınacaktır. E-posta yoluyla gönderilen talepler işleme alınamayacaktır.

Sürecin hızlı ilerlemesi ve uygulamadan verim alınabilmesi için e-posta ile süre uzatım talebi gönderilmemesini rica ederiz.

Bu uygulama sayesinde:

- Talepleriniz doğrudan ilgili birimlerimize iletilecek,
- Süreç daha hızlı ve şeffaf şekilde yönetilecek,
- Geri dönüşler daha sistematik biçimde sağlanacaktır.

Cut-off Süresi Uzatım Talep Formu'na erişmek için:

- Hapag-Lloyd Türkiye web sayfasına giriş yapınız.
- İhracat sekmesine tıklayınız.
- Cut-Off Süresi Uzatım Asistanı bölümünden forma ulaşabilirsiniz.

Hapag-Lloyd Türkiye İhracat Sayfası'na doğrudan erişim için [buraya](#) tıklayabilirsiniz.

Ardiye, Demuraj ve Detention Ücretlerinde Kısmi İade Uygulaması Hakkında Bilgilendirme

Değerli Müşterimiz,

Müşteri süreçlerini daha şeffaf ve standart hale getirmek amacıyla, **01 Ocak 2026** tarihi itibarıyla yalnızca **ardiyeye (XHU)**, **demuraj (MHD - DTD)** ve **detention (DTO - MHO)** ücretleri için kısmi iade uygulaması devreye alınacaktır.

ÖNEMLİ NOT:

Navlun ve lokal masraflar için düzenlenen kısmi iade faturaları kabul edilmemektedir.

Uygulamanın sorunsuz ve hızlı bir şekilde ilerleyebilmesi için aşağıdaki hususları bilgilerinize sunarız:

- Kısmi iade işlemleri, **Hapag-Lloyd onayı olmadan** düzenlenmemelidir.
- Kısmi iade taleplerinin, **web dispute formu** üzerinden tarafımıza iletilmesi ve **Hapag-Lloyd onayının** bu forma eklenmesi gerekmektedir.
- Düzenlenecek kısmi iade faturalarında, **açıklama alanında**, hangi faturaya istinaden kısmi iade yapıldığı ilgili **fatura numarası** ile birlikte açıkça belirtilmelidir.
- **Navlun ve Lokal masraflara kısmi iade faturası kabul edilmemektedir.**

Bu adımlara uyulması, taleplerinizin **daha hızlı değerlendirilmesini ve sonuçlandırılmasını** sağlayacaktır.

Herhangi bir sorunuz olması durumunda, ekibimiz her zaman destek olmaktan memnuniyet duyacaktır. Bizimle iletişime geçmekten lütfen çekinmeyiniz.

Hapag-Lloyd Türkiye - Mersin Uluslararası Limanı Dolu Konteynerlerin Limana Kabulü Hk. Bilgilendirme



Değerli Müşterilerimiz,

Mersin Uluslararası Limanı'ndan gelen bilgiye göre, dolu giriş prosedüründeki son düzenlemeler hakkında sizleri bilgilendirmek istiyoruz. Lojistik planlama esnekliğinin artırılması amacıyla 05 Hazirna 2026 Çarşamba gününden itibaren, ihraç konteynerlerin dolu giriş hareketi için ETB -4 gün kuralı uygulanacaktır.

Buna göre, ihracat konteynerleri için gemi yanaşmasına en erken 4 gün kala liman kapı girişleri açılacaktır. Gemi yanaşmasına 4 günden fazla var ise dolu giriş hareketlerine izin verilmeyecektir.

Bu düzenleme verimliliği artırmak ve lojistik süreçlerinde esneklik sağlanması amacıyla uygulamaya alınmıştır.

Gemi bazında ETB (yanaşma) bilgisine limanın internet sitesindeki "Rıhtım Planı" sayfası altından ulaşabilirsiniz.

Herhangi bir sorunuz olması durumunda müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurmanızı rica ederiz.

Saygılarımızla,

Türkiye Lokal Masraf, Ardiye, Detention ve Freetime Tarifesi Değişikliği hakkında önemli bilgilendirme



- 1 Ocak 2026 tarihinden itibaren geçerli olacak şekilde, Türkiye varış ve çıkışlı yüklemelere ait lokal masraf ve ardiye tarifelerimizde önemli değişiklikler olacaktır. İnternet sitemizde yayınlanan revize tarifelerimizi yüklemelerinizi organize etmeden önce kontrol etmenizi tavsiye ederiz. Aşağıdaki linke tıklayarak bu değişikliklerle ilgili bilgilendirme yapılan bilgilendirme sayfamıza ulaşabilirsiniz.
- [Here's an update for our local charges and trade fees](#)
- [Q1 2026 Local Charges Updates](#)
- Fiyat teklifi süreçleri ve tarife değişikliği ile ilgili tüm sorularınız için satış departmanımızla kontak kurabilirsiniz.

Booking Cancellation – Rolling - Reduction Fee

28 Şubat tarihinde duyurusunu yaptığımız aşağıdaki uygulamaya QQ Spot üzerinden alınan bookingler de dahil edilmiştir. 1 Nisan itibariyle uygulamamızın tüm booking tiplerinde geçerli olduğunun bilgisini sizlere iletmek isteriz.



- **Rezervasyon İptal Masrafı (Booking Cancellation Fee):**
 - İptal talebi alındığında, önce müşteriden kaynaklanan daha önceki ertelemeler kontrol edilecektir. Eğer böyle bir erteleme varsa, ETD ya da talimat cutoff tarihine bakılmaksızın konteyner başına 100 USD iptal ücreti uygulanacaktır.
 - İptal talebi, talimat cut-off saatinden 72 saat öncesinde veya talimat cut-off saatinden sonra alınmışsa, konteyner başına 100 USD iptal ücreti uygulanacaktır.
 - Ücret kodu: BCF
 - Reefer konteynerler bu kapsamın dışındadır. SOC reefer yüklemeleri ise bu kapsamda değerlendirilecek olup, masraf oluşacaktır.
- **Rezervasyonun Sonraki Gemiye Ötelenmesi (no- show) Masrafı (eksik SI, VGM, Gümrük evrakı vb.):**
 - SI, VGM, Gümrük belgelerinin eksikliği ya da müşteri kaynaklı herhangi bir durum nedeniyle planlanan gemiye yüklenmemesi durumu olduğunda ve bu erteleme talimat cut-off saatinden 72 saat öncesinde veya talimat cut-off saatinden sonra gerçekleştiğinde, konteyner başına 100 USD No-Show ücreti uygulanacaktır.
 - Her müşteri kaynaklı erteleme ya da planlanan gemiye yüklenmemesi durumları için ETD ya da talimat cut-off tarihinden bağımsız olarak ek fatura düzenlenecektir.
 - Ücret kodu: CRO
 - Reefer konteynerler bu kapsamın dışındadır. SOC reefer yüklemeleri ise bu kapsamda değerlendirilecek olup, masraf oluşacaktır.
- **Rezervasyondaki Konteyner Adedinde Azaltma (Container Reduction):**
 - Azaltma talebi, talimat cut-off saatinden 72 saat öncesinde veya talimat cut-off saatinden sonra alınmışsa, azaltılan konteyner başına 100 USD iptal ücreti uygulanacaktır.
 - Ücret kodu: BOO
 - Reefer konteynerler bu kapsamın dışındadır. SOC reefer yüklemeleri ise bu kapsamda değerlendirilecek olup, masraf oluşacaktır.

Yenilikler ve Duyurularımız

INLAND Taşımalar için Whatsapp destek hattımız hakkında bilgilendirme



- Artan iç taşıma hacmi ve pazardan gelen geri bildirimler doğrultusunda, Hapag-Lloyd iç taşımalar için WhatsApp Destek Hattını hayata geçirmiştir.
- 12 Ocak 2026 itibarıyla, iç taşımalarla ilgili sorular için bir özel iç taşıma temsilcisi WhatsApp hattı üzerinden hizmet verecektir.
- WhatsApp Destek Hattı: **+90 549 125 25 40**
- Çalışma Programı: Hafta içi her gün 18:00 – 21:00 / Cumartesi 10:00 – 12:00
- Ekipman dolu giriş ve boş dönüş esnasında meydana gelen problemler.
- Ekipman teyidi verilmiş olmasına rağmen, boş konteyner tedarikinde yaşanan sorunlar
- Konteyner mühür ya da etiket konusunda karşılaşılan sorunlar
- Reefer ekipman arıza durumları
- İthalat dolu çıkış esnasında karşılaşılabilecek sorunlar

Yenilikler ve Duyurularımız

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



- 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 18:00 – 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 meydana gelen problemler.
- Ekipman teyidi verilmiş olmasına rağmen, boş konteyner tedarikinde yaşanan sorunlar
- Konteyner mühür ya da etiket konusunda karşılaşılan sorunlar
- Reefer ekipman arıza durumları
- İthalat dolu çıkış esnasında karşılaşılabilecek sorunlar

Haftalık Ekipman Durumu



TRIST – TRGEM - TRIZT - TRALI → 35. hafta için ekipman sorununuz bulunmamaktadır. Liman dolum taleplerinizi iletebilirsiniz.

Aliğa için Liman dolum talepleri onaylanamayacaktır, depo dolum talepleri işleme alınabilecektir.



TRMER -TRISK → 35. haftalar için 20DC stoklarımız düşük seviyededir. Alım talepleri günlük stok durumuna göre kontrol sağlanarak verilebilecektir.



Önemli bilgilendirme → Manisa ve Gaziantep depolarımızda 40hc surplus durumdadır . Bu noktalardan yapılacak kara nakliye operasyonlarınız için ; uygun fiyatlarla sizlere tekliflerimizi sunabiliriz .

→ İskenderun -Kahramanmaraş rail hattı açılmıştır . Uygun fiyatlarla sizlere tekliflerimizi sunabiliriz .

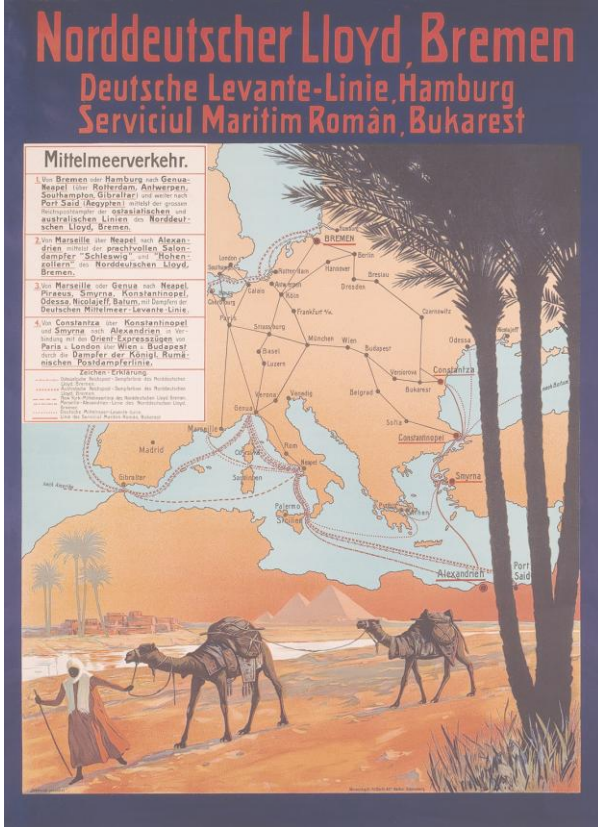
Taleplerinizi sevim.eser@hlag.com adresine yönlendirebilirsiniz .



Önemli Bilgiler;

- 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 değerlendirmeye alınacaktır.

Rezervasyon Kabul Edemediğimiz Destinasyonlar



Gabon

Geçici olarak Gabon, Port-Gentil limanına Reefer yük kabulü durdurulmuştur



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.



Niger

Bir sonraki duyurumuza kadar Douala için reefer yükü kabul edemiyoruz.



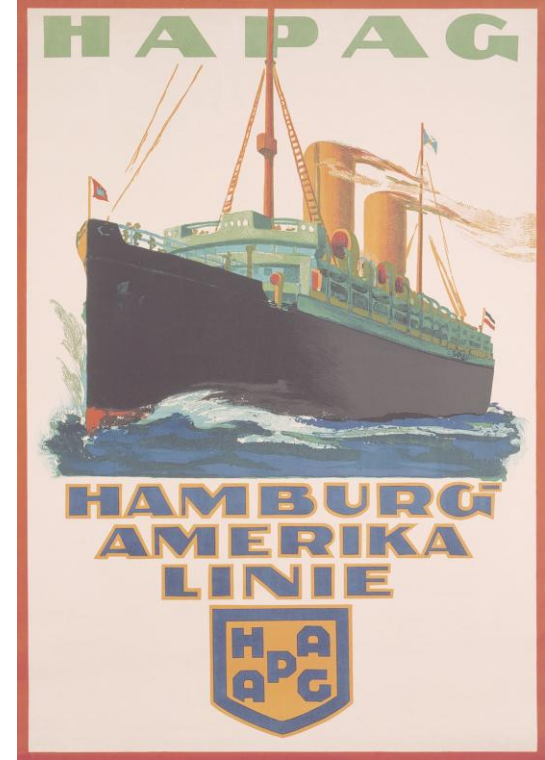
Cameroon

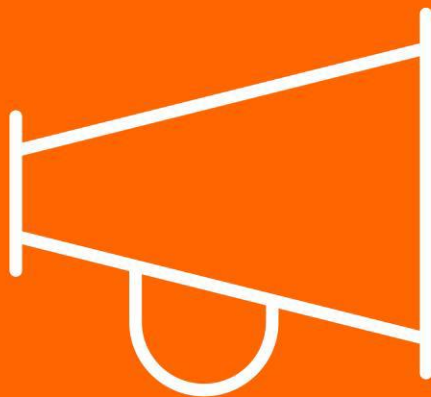
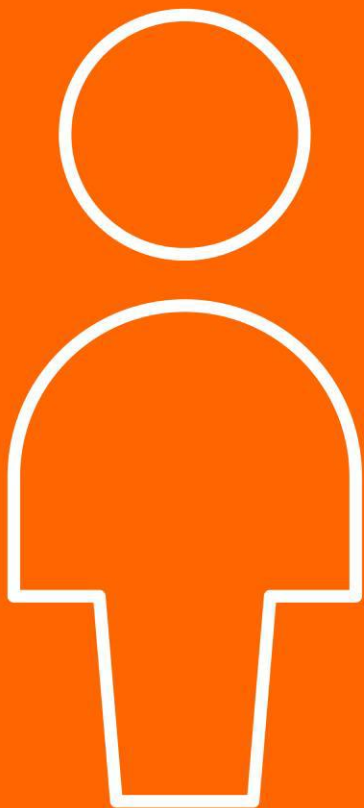
Bir sonraki duyurumuza kadar Nijer için yükleme kabul edemiyoruz. Detaylı bilgi için → [There's a setback: Niger immediate booking stop - Hapag-Lloyd](#)

Servis Durumları Hakkında Önemli Bilgiler

Öncelikli Servis ve Ekipman Bilgileri

- Satış temsilciniz ile teyidleşmeden SKIKDA limanı için booking talebi iletilmemelidir.
- Kübaya 2. bir duyuruya kadar yük alımı durdurulmuştur.
- Haiti için yük alımımız tekrar başlamıştır
- ADEN için hem dry hem reefer booking alımı 2. bir duyuruya kadar 13.08.2026 tarihi itibariyle durdurulmuştur.
- EGPSD + LKCB aktarmalı – BDCGP / INCOK Chennai bölgesinde Ennore limanına – LKCB yerine MAPTM aktarmalı olarak - servis veriyoruz
- TRISK / TRMER / TRALI'den EM shuttle ile EGPSD aktarmalı olarak Aqaba ve Cidde'ye gidiyoruz. TRIST ve TRIZT çıkışlı olarak SE3 gemilerini, TRIST çıkışlı olarak ayrıca BSX'i de kullanarak EGPSD'e bağlanıyoruz. Tüm limanlardan Port Sudan'a EGPSD + SAJED olarak gidiyoruz.
- 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.





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...

