



## FAQ - CLIENTES

# Importación

## 1 Coordinación

Los turnos de importación tienen una tolerancia máxima de una hora de ingreso, siendo el primer turno a las 02:00 hs. y el último a las 21:00 hs.

Los turnos de 05:00, 06:00, 19:00 y 20:00 hs abonarán un adicional por operar en horario inhábil de USD 58,80

Los turnos de importación pueden tomarse hasta las 15:00 hs del día previo a la operación a coordinar.

**Cancelaciones:** La cancelaciones de retiros deben realizarse antes de las 15hs del día anterior, de realizarse posteriormente, se deberá abonar el costo de reordenación más dos movimientos extras.

## 2 Verificaciones

Las verificaciones se realizan en piso en dos turnos que se seleccionan al momento de coordinarlas (07:00 a 14:00 hs y 15:00 a 19:00 hs).

Las cancelaciones realizadas antes de las de 15:00 hs del día previo a la operativa coordinada no tienen costo alguno. En caso de una cancelación posterior deberá abonarse la totalidad de la operativa, tanto para verificaciones como para pesadas y escaneos.

## 3 Pagos

Los pagos de retiros de importación pueden realizarse hasta el momento previo al retiro vía online desde nuestra plataforma de Puerto Digital, en las cajas de la Terminal (de 07:00 a 23:00 hs) y en APC (de 09:00 a 18:00 hs).

**Importante:** Las verificaciones y pesadas no podrán abonarse antes del día para el cual fueron coordinadas.

# Exportación

## 1 Coordinación

Los turnos de exportación tienen una tolerancia máxima de dos horas, siendo el primer turno de ingreso a las 05:00 hs y el último a las 21:00 hs.

Los turnos de las 05:00 hs. y 19:00 hs abonarán un adicional por operar en horario inhábil de USD 50.-

Los turnos de 05:00 hs a 16:00 hs pueden tomarse hasta el día previo a las 19:00 hs. Los turnos de 19:00 hs y el de 21:00 hs pueden tomarse el mismo día hasta las 14:00 hs.

**Cancelaciones:** Las cancelaciones realizadas antes de las de 15:00 hs del día previo a la operativa coordinada no tienen costo alguno, las realizadas luego de ese horario deberán abonar la reordenación correspondiente.

## 2 Late Arrival

Los Late Arrival deben ser confirmados por el armador del buque correspondiente y por el Departamento de Planificación de APM Terminals. Una vez confirmado el Late, Customer Service coordinará las cargas según el late otorgado, sujeto a disponibilidad operativa.

**Importante:** En caso de no tener informados los contenedores a los cuales se aplica el Late, se cargará el Late y se reordenarán todos los contenedores del booking no ingresados (incluso aquellos que tengan turno previo al Cutoff)

**Costos:** Cada Late Arrival otorgado deberá abonar el cargo LARS de USD 58,80, la reordenación o falta de coordinación del contenedor de USD 45 y la coordinación manual de USD 10.

**VGM:** Todos los contenedores ingresados fuera de Cutoff deberán realizar VGM en Terminal. El valor del servicio es de USD 25 por contenedor.

## 3 VGM

Usted puede optar por realizar el VGM en Terminal o informar un VGM obtenido en balanzas externas. Esta opción se toma al momento del preaviso de los contenedores de exportación.

El VGM en Terminal se toma pesando el camión cargado con el contenedor y descontando el peso del camión vacío al retirarse de la Terminal, en ese momento automáticamente se enviará el ticket al mail indicado. Asimismo puede reimprimirse el ticket las veces que sea necesario en nuestra Web.

El VGM externo debe ser informado por la línea marítima luego del preaviso realizado por el cliente y antes del ingreso a la Terminal, sin excepciones.

Los clientes pueden revisar el status de todos sus contenedores y la recepción del peso VGM por parte de la terminal ingresando a la pantalla de preaviso y consultando los contenedores asociados.

Los contenedores que hayan indicado en el preaviso un VGM externo y el mismo no se encuentre informado al momento del ingreso o tuviese una diferencia mayor al 5% del peso verificado por nuestras balanzas, serán embarcados con el peso obtenido en la Terminal, debiendo el cliente abonar el valor de la pesada más 3 movimientos extras producto del reposicionamiento del contenedor en estiba.