

## **FAQ – CLIENTES**

## **IMPORTACION**

### *1. ¿Cómo obtengo mi usuario para operar con los servicios web?*

Debe solicitarlo vía mail a [mesadeentrada@trp.com.ar](mailto:mesadeentrada@trp.com.ar) con los siguientes datos: razón social, cuit, persona de contacto, mail y teléfono.

### *2. ¿Cómo averiguo la llegada del buque?*

Se adjunta el link con la información, <http://www.trp.com.ar/cronogramas/buques>

### *3. ¿Cómo puedo coordinar mi carga?*

Solo se puede coordinar vía web, con usuario y contraseña, a partir de la finalización de la descarga del buque. Mas información...

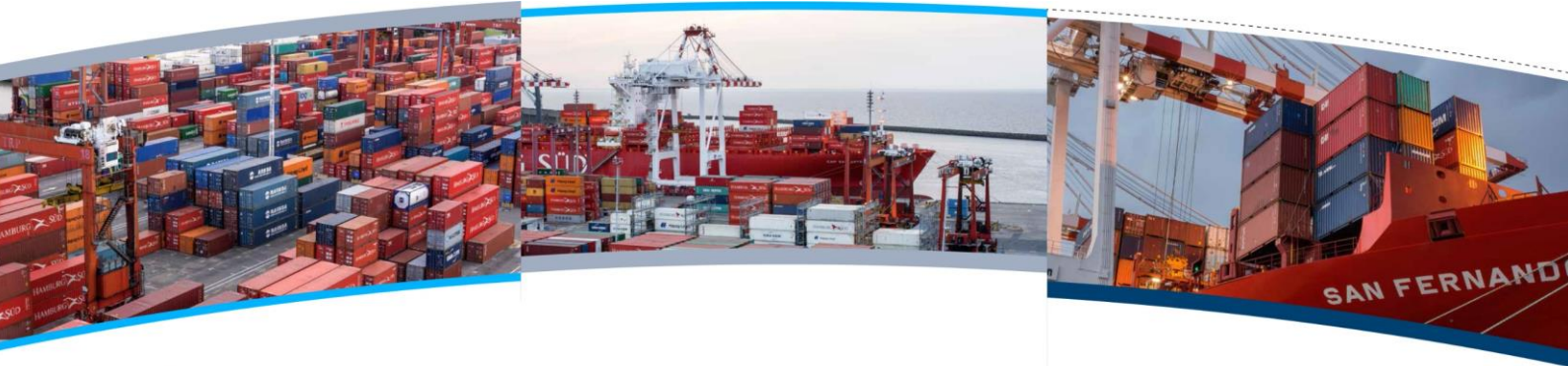
[http://www.trp.com.ar/files/services\\_docs/trp\\_tutorial\\_coordinacion\\_importacion-v2.6.pdf](http://www.trp.com.ar/files/services_docs/trp_tutorial_coordinacion_importacion-v2.6.pdf)

### *4. ¿Cómo puedo recoordinar mi carga?*

Se pueden hacer directamente vía web. Recuerden que las recoordinationes que se realizan antes de las 10 a.m. del día anterior a la fecha del turno, son sin extracostos.

### *5. ¿Qué debo hacer si tengo diferencia en el precinto?*

Ud. puede solicitar un rechequeo de precinto, el mismo demora 48 hs hábiles y debe ser solicitado a [atencionalcliente@trp.com.ar](mailto:atencionalcliente@trp.com.ar)



## 6. ¿Qué debo hacer si necesito pesar el contenedor?

Ud. puede realizar la pesada con camión propio solicitando el servicio al momento de la coordinación vía web o bien con camión de la Terminal, en cuyo caso demora 48 hs hábiles y debe ser solicitado a [atencionalcliente@trp.com.ar](mailto:atencionalcliente@trp.com.ar)

## 7. ¿Qué debo hacer si necesito escanear el contenedor?

Ud. puede realizar el escaneo con camión propio al momento del retiro del contenedor o bien con camión de la Terminal, en cuyo caso demora 48 hs hábiles y debe ser solicitado a [atencionalcliente@trp.com.ar](mailto:atencionalcliente@trp.com.ar)

## 8. ¿Cómo obtengo el presupuesto de los gastos de importación?

Si la carga *está coordinada*, ingresar al siguiente link

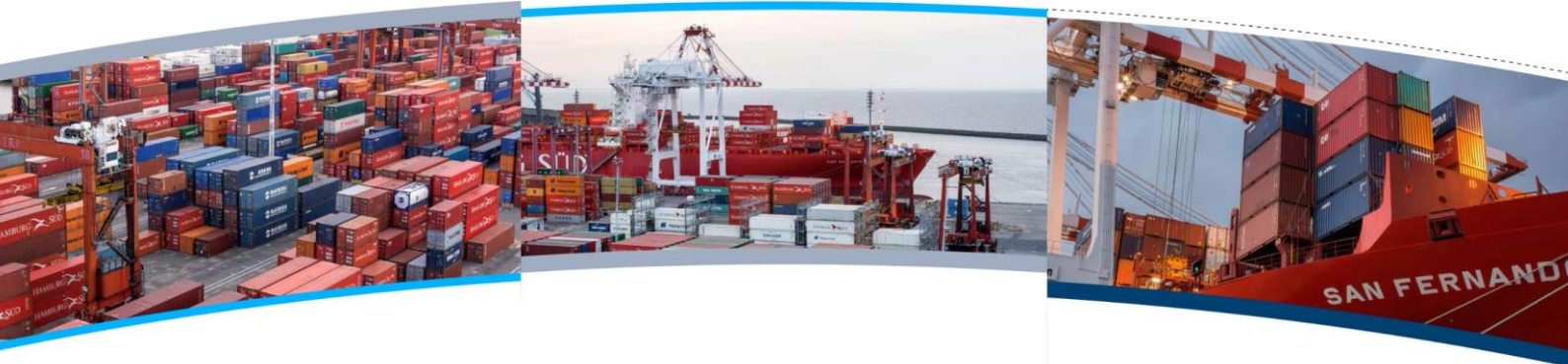
<http://cotizador.trp.com.ar/cotizador>

Si la carga *no está coordinada*, ingresar al simulador de tarifas, en el siguiente link

<https://tarifador.trp.com.ar/tarifador>

## 9. ¿Cuáles son las formas de pago?

Ingresar al siguiente link, [http://www.trp.com.ar/files/billing\\_publications/Condiciones-de-Pago-1.pdf](http://www.trp.com.ar/files/billing_publications/Condiciones-de-Pago-1.pdf)



## EXPORTACION

### 1. *¿Cómo coordino y preaviso la carga de exportación?*

Lo debe realizar directamente vía web. Mas información...

[http://www.trp.com.ar/files/services\\_docs/PreavisoExpoV7.pdf](http://www.trp.com.ar/files/services_docs/PreavisoExpoV7.pdf)

### 2. *¿Cómo averiguo la llegada del buque?*

Se adjunta el link con la información <http://www.trp.com.ar/cronogramas/exportacion>

### 3. *¿Cómo obtengo el VGM, si no lo recibí vía mail?*

Ud. puede ingresar al siguiente link <https://pesadas.trp.com.ar/pesadas>

Para más información contactarse con [atencionalcliente@trp.com.ar](mailto:atencionalcliente@trp.com.ar)

### 4. *¿Puedo estimar los gastos de exportación?*

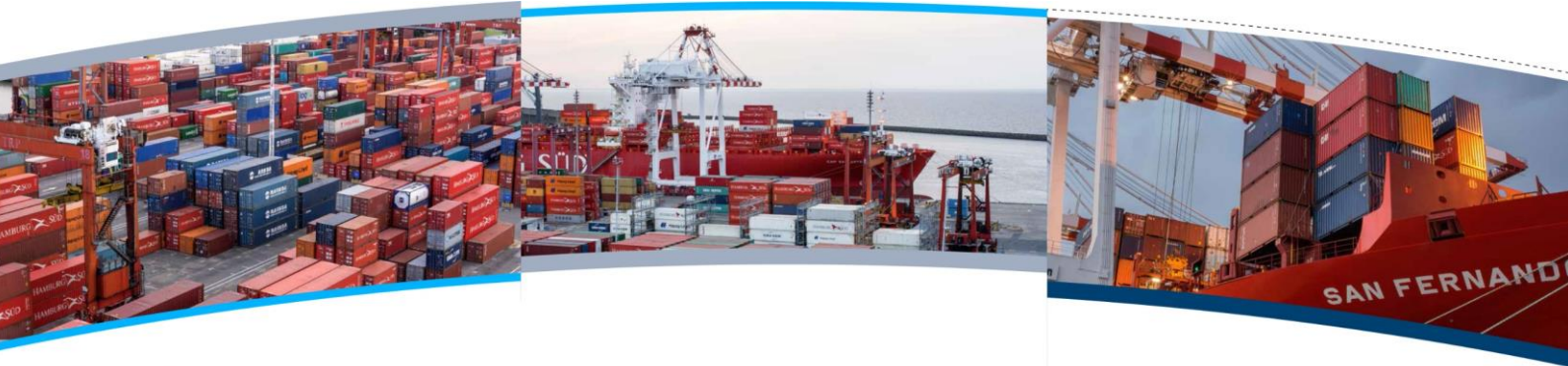
Si la carga *está preavisada*, ingresar al siguiente link

<http://cotizador.trp.com.ar/cotizador>

Si la carga *no está preavisada*, ingresar al simulador de tarifas, en el siguiente link

<https://tarifador.trp.com.ar/tarifador>





## 5. *¿Cómo abono los gastos de exportación?*

Los gastos deben ser cancelados únicamente a través del Volante de Pago Electrónico (VEP), pudiendo seleccionar un CUIT alternativo al del cliente facturable, al momento de realizar el pago.

Tenga presente que debe tener vinculado a TRP en la comunidad Interbanking, cuyo horario es de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 horas.

Mas información [http://www.trp.com.ar/files/services\\_docs/PagoElectronico-Instructivo.pdf](http://www.trp.com.ar/files/services_docs/PagoElectronico-Instructivo.pdf)

## VACIOS

### 1. *¿Debo coordinar el retiro y devolución de los contenedores vacíos?*

Ambas operaciones deben ser coordinadas vía web. Pueden consultar en el siguiente link.

[http://www.trp.com.ar/files/services\\_docs/trp\\_tutorial\\_devolucion\\_vacios\\_v1.0.pdf](http://www.trp.com.ar/files/services_docs/trp_tutorial_devolucion_vacios_v1.0.pdf)