



Hapag-Lloyd

Değerli Müşterimiz,

İhracat yüklemelerinizle ilgili tüm süreçler hakkında bilgi içerir bu dosyayı sizler için hazırladık. Bu doküman altında müşterilerimiz tarafından bizlere sıklıkla sorulan sorular hakkında bilgi verilmiştir.

Tüm soru ve talepleriniz için bizlere **444 4 524**'ü arayarak ya da turkiye@service.hlaq.com adresine konu başlığı veya mail gövdesinde konşimento/rezervasyon numaranızı belirttiğiniz, e-postalarınızı göndererek ulaşabilirsiniz. Sizlere tüm soru ve talepleriniz için yardımcı olmaktan mutluluk duyacağız.

Fiyat teklifi alma, gemi programı kontrolü, rezervasyon yaratma, yükleme talimatı girişi gibi tüm işlemlerinizi www.hapag-lloyd.com internet sitemiz üzerinden ya da "Hapag Lloyd" akıllı telefon uygulamamız üzerinden kolayca yapabilirsiniz.

Hapag Lloyd ile çalışmayı tercih ettiğiniz için teşekkür ederiz.



GENEL

- « Hapag-Lloyd'a nasıl ulaşabilirim?
- « İnternet sitenize nasıl üye olabilirim?

REZERVASYON

- « İthalat genel bakış(Import Shipment Overview) penceresi altında hangi bilgileri görebilirim?
- « Konteyner boş dönüşünü nereye yapacağım?
- « Demuraj ve ardiye tarifmeniz nedir, demuraj masrafımı nasıl hesaplayabilirim?
- « Yükümün tahmini varış tarihini nasıl görebilirim?

DÖKÜMANTASYON

- « Ordinom hazır mı?
- « Elektronik İmzalı Ordino Uygulaması hangi limanlar için geçerlidir?
- « Ordinomu nasıl ve hangi adreslerden alabilirim?
- « KTF (Konteyner Takip Formu/Boş Ordino) ile ilgili kiminle iletişime geçebilirim?

FİNANS

- « Ödemem gereken masraflarım nelerdir?
- « Depozito tarifmeniz nedir?
- « Banka hesap detaylarınız nelerdir?
- « Fatura görüntüme nasıl ulaşabilirim?
- « Ödememi hangi para birimiyle yapacağım?
- « Finans onayımı nasıl alacağım?
- « Eski yüklemelere ait borç bakiyemi nasıl öğrenebilirim?
- « Nakit depozito masrafımın/depozito çekimin iadesini nasıl alabilirim?
- « Depo ve geçici kabul taahhünamesi süreçleri nelerdir?

Sıkça Sorulan Sorular





Hapag-Lloyd

1. Hapag-Lloyd'a nasıl ulaşabilirim?

Tüm departmanlarımıza aşağıda belirtilen telefon numaramızı arayarak ulaşabilirsiniz. Yükleme bazındaki soru ve operasyonel tüm talepleriniz için ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine doğrudan ulaşabilmek için case ya da yükleme numaranızı aramanızın başında girerek doğrudan ilgili temsilciye ulaşabilirsiniz.

Tüm ithalat yüklemeleriniz operasyonel süreçleriyle ilgili soru ve talepleriniz için aşağıda belirtilen adrese, konu başlığı veya mail gövdesinde konşimento/rezervasyon numaranızı belirttiğiniz e-postalar göndererek, bizlere ayrıca yazılı olarak da ulaşabilirsiniz.

Telefon: 444 4 524

E-mail: turkiye@service.hlaq.com

Mesai saatleri dışındaki yardım talepleriniz için aşağıda belirtilen WhatsApp destek hatlarımıza mesaj göndererek, bizlere iletebilirsiniz.

+90 538 035 57 27 (Hafta içi her gün 18:00 – 21:00 / Cumartesi 10:00 – 14:00)

WhatsApp destek hattımızdan destek alabileceğiniz konular aşağıdaki gibidir. Diğer tüm operasyonel konular için turkiye@service.hlaq.com adresine taleplerinizi yazılı olarak iletmeniz gerekmektedir. Mesai saatleri içerisinde diğer tüm talepleriniz için müşteri hizmetleri temsilcilerimiz sizlere yardımcı olacaklardır.

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

***Sadece yukarıda belirtilen acil çözülmesi gereken konular için WhatsApp destek hattımızdan, belirtilen gün ve çalışma saati bazında doğru numaraya gönderilen mesajlar için işlem yapılabilmektedir. Bu numaralara yapılan aramalar cevaplanamamaktadır.

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

2. Yükümün tahmini varış tarihini nasıl görebilirim?

[İnternet sitemiz](#) veya Hapag-Lloyd akıllı telefon uygulamamız üzerinden ([Android](#) & [IOS](#)) 7/24 dilediğiniz an konteynerlerinizin anlık konumunu ve gemi yükleme, kalkış, boşaltma, varış vs. gibi **yükünüzün hangi aşamada olduğunu kolayca kontrol edebilirsiniz.**

Herhangi bir üyelik gerekmeksizin konteyner, konşimento, veya rezervasyon numarası ile arama yaparak **tüm konteynerlerinizin gerçekleşen ve planlanan hareketlerini görüntüleyin.**

Üye girişi yaparak firmanıza ait tüm yüklemelerin sevkiyat listesini ve konteyner durumlarını kolayca izleyebilirsiniz. **Sevkiyatlarınızı yükleme limanı, boşaltma limanı ve gemi sefer numarası gibi kriterlere göre filtreleyerek** sadece takip etmek istediğiniz yüklemeleri görüntüleyebilirsiniz.

Bu şekilde **ithalat/ihracat yüklemelerinizin takibini tek bir pencere altında** takip edebilir ve ihtiyacınız olduğu her an taşıma verilerinize gerçek zamanlı olarak ulaşabilirsiniz.

Tüm bunlara ek olarak aynı pencere altında **varış ihbarlarınızın kopyalarına** oluşturulduktan sonraki 30 gün içerisinde dilediğiniz an ulaşabilirsiniz.

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

Tracing by Container

Enter a container number to receive tracing information. Use also the Vessel Tracing for the current vessel schedule.

Container No. (e.g. HLCU1234567)

Container Information

Type: 40GP Description: HIGH CUBE CONT Dimension: 40' X 8' X 9'6" Tare (kg): 3700 Max. Payload (kg): 28000

Load Movement

The container was discharged in PORT SAID at 2020-02-01.

Status	Place of Activity	Date	Time	Transport	Voyage No.
Date out empty	IKKENDIRUN	2020-01-22	12:01	Truck	
Arrival in	IKKENDIRUN	2020-01-22	20:39	Truck	
Loaded	IKKENDIRUN	2020-01-29	06:24	AS NURIA	6055
Vessel departed	IKKENDIRUN	2020-01-29	13:45	AS NURIA	6055
Vessel arrived	PORT SAID	2020-02-01	12:54	AS NURIA	6055
Discharged	PORT SAID	2020-02-01	23:32	AS NURIA	6055
Vessel departure	PORT SAID	2020-02-08	13:00	MERKUR OCEAN	6056
Vessel arrival	JEDDAH	2020-02-14	12:00	MERKUR OCEAN	6056



Hapag-Lloyd

3. İnternet sitenize nasıl üye olabilirim?

İnternet sitemize aşağıdaki linke tıkladıktan sonra “Log in” butonununa tıklayıp “Not yet registered?” seçeneği ile üyelik yaratabilirsiniz.

www.hapag-lloyd.com/en/home.html

Yıldız(“*”) ile işaretli tüm doldurulması zorunlu kutucuklara gerekli bilgileri ekledikten sonra, aşağıdaki kutucuğu işaretleyerek “Submit” butonuna bastıktan sonra üyelik talebiniz bizlere ulaşacaktır. Üyelik talebi öncesinde “Privacy Terms” ve “Terms of Use” (Gizlilik ve Kullanım Şartları) kısımlarını incelemenizi rica ederiz.

I have read and agree to the **Privacy Terms** and **Terms of Use** of the website. (Mandatory)

İlgili takımımız tarafından **üyelik talebiniz hızlıca işleme alınacaktır**. Üyeliğiniz onaylandığında tarafınıza onay maili iletilecektir. Onay maili sonrasında belirlemiş olduğunuz şifreniz ile giriş yaptıktan **sonra Hapag-Lloyd websitemiz üzerinden firmanız adına kolayca tüm online işlemleri yapabilirsiniz**.

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

Register Account

First Name

Last Name

Phone Number

Company Name

Street Address / Number

City

Postal / ZIP Code

Country

Country



Hapag-Lloyd

4. İthalat Genel Bakış(Import Shipment Overview) penceresi altında hangi bilgileri bulabilirim?

İnternet sitemize giriş yaparak “**Import Overview**” sekmesi altında konşimento/booking/konteyner numaralarından biri ile yüklemelerinizi tek bir pencere altında kolayca görüntüleyerek; **planlanan güzergâh ve gemi geliş tarihi, terminal bilgisi, Original/Sea Waybill bilgisi**, gibi tüm detaylara kolayca ulaşabilir; sadece tek bir tıkla kargo ve konteyner detaylarını görüntüleyebilirsiniz.

Bunlara ek olarak ithalat yüklemelerinizin varış ihbarı gönderim durumunu kontrol edebilir, PDF kopyasını online olarak kolayca dilediğiniz an indirebilirsiniz.

Not: “**Import Overview**” sayfasında yer alan boş dönüş bilgisi güncel olmadığı için, güncel boş dönüş yeri bilgisinin direkt olarak aşağıdaki sayfadan **[İthalat Boş Dönüşler](#)** sekmesinden kontrol edilmesini rica ederiz.

Import Overview

Bill of Lading No. HLCUBO12205BIRX6 Container No. Booking No. Find Clear

Transport Details

Type FCL - PORT - FCL - PORT Tracing Exchange Rate Customs Transport Parties

Planned Routing

Operation	Place of Activity	Transport	Voyage No.
Loading	MUNDRA	OSAKA EXPRESS	2319W
Discharge	JEDDAH	OSAKA EXPRESS	2319W
Loading	JEDDAH	CROATIA	2219W
Discharge	ISTANBUL	CROATIA	2219W

For dates / events related to these places of activity, please click on "Tracing"

Container Release

Earliest Pick-Up Full Container 2022-06-19

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

5. Ödemem gereken masraflar nelerdir?

Hapag Lloyd/Türkiye web sayfamızda bulunan [Türkiye İthalat Asistanı](#) uygulamamız üzerinden, aşağıdaki bilgileri girerek yükünüz için belirlenen lokal masrafları hızlıca öğrenebilirsiniz.

- **Konşimento Numarası**
- **Boşaltım Bilgisi (Geçici Kabul/Liman Boşaltım)**
- **Yanıt almak istediğiniz mail adresi**

*Türkiye İthalat Asistanımız mesai saati dışında da çalışmakta olup, asistanımızdan 7/24 dönüş alabilirsiniz.

Türkiye İthalat Asistanımız üzerinden yalnızca konsimento tipi (original, SWB, telex release) ve ithalat lokal masraflarını öğrenebilirsiniz. Navlun ve demuraj bilgilerini kapsamamaktadır.

Uygulamamıza Hapag-Lloyd Türkiye sayfamızın İthalat sekmesi üzerinden ulaşabilirsiniz.

[“Türkiye İthalat Asistanı”](#)

Türkiye İthalat Asistanı

*Konşimento No:

*Boşaltım Methodu:

Seçiniz... ▼

*E-posta Adresiniz:

Submit



Hapag-Lloyd

6. Depozito masrafı tarifeniz nedir?

Liman ve konteyner bazında **depozito tarifeniz** aşağıdaki gibidir. Tüm depozito ödemelerinin **USD olarak** yapılması gerekmektedir. Depozito ücretleri konteyner boş dönüşünün gerçekleşmesine istinaden firmanızın ilave bir borç bakiyesi bulunmaması durumunda (demuraj, konteyner hasarı, önceden kalan bir bakiye) iade edilmektedir. Depozito iadeleri için taleplerinizi web sitemiz üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde iletebilirsiniz.

Form ve süreç detaylarına aşağıdaki bağlantıdan "**Nakit Depozito İade Başvurusu**" sekmesinden ulaşabilirsiniz.

[Form ve Süreç Detayları](#)

Tüm bölgeler için geçerlidir, konteyner başına ödeme yapılması gerekmektedir.					
Standart Konteyner		Özel Ekipman		Reefer	
20'	40'	20'	40'	20'	40'
USD 500	USD 1000	USD 1000	USD 2000	USD 1000	USD 2000

Kıbrıs & Irak
20lik standart 3.500 usd / 40lık standart 5.000 usd
Ozel usd 6000/20' usd
8000/40'
Reefer usd 20000/20' usd 25000/40'

*T.C. vatandaşı olmayan şahıslara ait yüklerde (Irak, Suriye vatandaşları vb.) depozito ücreti iki katı olarak uygulanmalıdır.



Hapag-Lloyd

7. Demuraj ve ardiye tarifiniz nedir, demuraj masrafımı nasıl hesaplayabilirim?

Tüm Türkiye limanları için geçerli ithalat demuraj masrafı (combined demurrage and detention) tarifesine, aşağıdaki bağlantıya tıklayarak açılan sayfada Europe başlığı altındaki **“Türkiye Demurrage & Detention”** dosyasından ulaşabilirsiniz.

Demuraj hesaplaması, serbest süre bitişinin denk geldiği periyottaki tarifeden faturalandırılmaktadır.

Tüm ithalat yüklemeleri için **ardiye masrafları liman tarafından doğrudan alıcı firmaya faturalandırılmaktadır**. Ardiye ve diğer liman masrafları için yükünüzün tahliye olduğu ilgili terminalle kontak kurabilirsiniz.

[Demuraj Tarifesi](#)

Sizler için geliştirdiğimiz **“Demuraj & Free Time Asistanı”** uygulamamıza yalnızca aşağıdaki bilgileri girerek talebinizi gönderebilir, belirtmiş olduğunuz mail adresine kısa sürede ulaşacak olan yanıtta yükünüz için free time ve demuraj bilgilerini öğrenebilirsiniz:

- Konşimento Numarası
- Hesaplama Yapılmak İstenen Tarih (konteyner boş dönüşü gerçekleştiyse boş dönüş tarihi, henüz gerçekleşmediyse demuraj hesaplaması yapılmak istenen tarih girilmelidir)
- Yanıt almak istediğiniz e-posta adresi
- Demuraj & Free Time asistanına aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz.

[Demuraj ve Free Time Asistanı](#)

Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.



Hapag-Lloyd

8. Banka hesap detaylarınız nelerdir?

Banka hesap bilgilerimize aşağıdaki linkte bulunan “İndirilebilir İçerikler, Dökümanlar ve Duyurular” sekmesinden ulaşabilirsiniz. Ödemeler **faturanın düzenlendiğı para birimi cinsinden** yapılmalıdır. **Depozito masrafı ödemeleri USD para birimi** ile bizlere yapılmalıdır.

[Hapag-Lloyd Denizasıırı Nakliyat Banka Hesap Detayları](#)

Gümrük müşaviri firmalar tarafından temsil ettikleri firmalar adına yapılan ödemelerde, **açıklama kısmında konşimento numarası ve adına para transferi yapılan firma detayları** belirtilmelidir.

9. Fatura görüntüme nasıl ulaşabilirim?

Fatura kesmiş olduğumuz tüm **e-fatura mükellefi firmalar kesilen fatura görüntülerine e-fatura portalı üzerinden kolayca ulaşabilirler**. Ayrıca fatura görüntüleri firma bazında belirlenen e-mail adreslerine otomatik olarak gönderilmektedir.



Hapag-Lloyd

10. Ödememi hangi para birimiyle yapacağım?

Ödemeler **faturanın düzenlendiği para birimi cinsinden** yapılmalıdır. **Depozito masrafi ödemeleri USD para birimi** ile bizlere yapılmalıdır.

Evrak tesliminde ve finans onayı sürecinde olası gecikmelerin önüne geçebilmek için bu konuya dikkat edilmesini rica ederiz.

11. Finans onayımı nasıl alacağım?

Eski yüklemelere ait borç bakiyesi bulunması durumunda, ödeme işlemi tamamlandıktan sonra dekontlarınızın, yükünüzün varış yaptığı bölgeye bağlı olarak aşağıdaki tabloda belirtilen ilgili kişinin e-posta adresine gönderilmesi gerekmektedir.

Bu süreç yalnızca eski bir yüklemeye ait borç bakiyesi bulunması halinde geçerlidir.

Evrak tesliminin yapılabilmesi için; firmaya ait tüm eski yüklemelere ilişkin borç bakiyeleri ile birlikte, ordino teslim edilecek yüke ait o güne kadar oluşan demuraj, depozito ve benzeri tüm masrafların eksiksiz olarak ödenmiş olması gerekmektedir.

Borç veya alacak bakiyenizin kontrolü için aşağıda belirtilen ilgili kişilerle iletişime geçebilirsiniz.

Bölge Adı	İlgili Kişi	Email Adresi
Gemlik - İstanbul - İzmit Limanları	Ezgi Aksakal	Ezgi.Aksakal@hlag.com
İzmir - Mersin - İskenderun Limanları	Beyza Bastugan	Beyza.Bastugan@hlag.com

12. Ordinom hazır mı?

İlkay Denizcilik / Hapag Lloyd sayfasında gemi bazında **ordino teslim durumunu ve özet beyan numarası, tarihi detaylarını** görüntüleyebilirsiniz.

HAZIR ibaresi bulunan gemilerin ordinoları dağıtılmaktadır.

Aşağıdaki linke tıklayarak doğrudan ordino durumlarının belirtildiği sayfaya ulaşabilirsiniz.

[İLKAY DENİZCİLİK](#)

[Sıkça Sorulan Sorulara dönmek için tıklayınız.](#)



Hapag-Lloyd

13. Elektronik İmzalı Ordino Uygulaması hangi limanlar için geçerlidir?

- Devlet Limanları haric tüm limanlarda geçerlidir.

14. Ordinomunu nasıl ve hangi adreslerden alabilirim?

Sürecin eksiksiz ilerlemesi ve size daha hızlı hizmet verebilmemiz adına aşağıdaki adımların eksiksiz yerine getirilmesi önem arz etmektedir. Detaylı bilgi için müşteri hizmetleri temsilcinizle kontak kurabilirsiniz.

- **Ordino için gerekli belgeler şirket uzantılı e-posta adresinizden iletilmelidir.**

- Vakalet Belgesi ve Yetki belgesi
- Firma İmza Sirküleri
- Kaşe imzalı Orijinal Konşimento
- Müracaat eden kişiye ait Kimlik Fotokopisi
- Damga numarası veya Makbuz kopyası
- Vadesiz çalıştığımız müşterilerimiz için Dekont
- Konteyner liman dışına çıkarılacaksa, Geçici Kabul Taahhütnamesi

- **Orijinal konşimentoların İlkay Denizcilik ofislerine elden teslimi ya da kargo ile aşağıdaki adreslere ulaştırılması gerekmektedir.**

İZMİR

1476/1 SOKAK İSMET ŞEN İS MERKEZİ
KAT :3 DAİRE :7 - ALSANCAK/İZMİR

AMBARLI

Marmara Mah. Limanlar Yolu Cad.
Altaş Gümrük Binası Kat:4 No:86-87
Beylikdüzü/İSTANBUL

YARIMCA

Mimar Sinan Mah. Mehmet Akif Ersoy Cad.
Dalbastı Sok Petkim Park 2 İş Merkezi No: A-1 D:3/4

GEMLİK

Engürücük Mahallesi, Sanayi Caddesi
No.9 Gemlik / BURSA

MERSİN

Camişerif Mah. 5212 Sok. Uysal Apt.
Kat.1 No.1 33060 - Akdeniz/MERSİN

İSKENDERUN



Hapag-Lloyd

Çay mahallesi Mete Aslan bulvarı bina no 7
kat 3 no 5 küçükler iş merkezi İlkay denizcilik

➤ **Belgelerin iletileceği İlkay Denizcilik ordino birimi mail adresleri:**

İstanbul: hlag.ist.do@ilkaydenizcilik.com
İzmit: hlag.izt.do@ilkaydenizcilik.com
İzmir: hlag.izm.do@ilkaydenizcilik.com
Gemlik: hlag.gem.do@ilkaydenizcilik.com
Mersin: hlag.mer.do@ilkaydenizcilik.com
İskenderun: hlag.isk.do@ilkaydenizcilik.com

***Elektronik imzalı ordinolar, ilgili terminallere ve şirket e-posta adreslerinize e-posta olarak iletilecektir.**

15.KTF (Konteyner Takip Formu/Boş Ordino) ile ilgili kiminle iletişime geçebilirim?

SOC/SOW konteynerlerin KTF işlemleri tarafımızca yapılmamaktadır. Diğer konteynerlerin KTF işlemleri ile ilgili sorun yaşanması durumunda aşağıda belirtilen ilgili adreslerle iletişime geçebilirsiniz.

İstanbul: hlag.ist.do@ilkaydenizcilik.com
İzmit: hlag.izt.do@ilkaydenizcilik.com
İzmir: hlag.izm.do@ilkaydenizcilik.com
Gemlik: hlag.gem.do@ilkaydenizcilik.com
Mersin: hlag.mer.do@ilkaydenizcilik.com
İskenderun: hlag.isk.do@ilkaydenizcilik.com



Hapag-Lloyd

16. Eski yüklemelere ait borç bakiyemi nasıl öğrenebilirim?

Firmanızın tam ünvanı ve vergi numarası detayları ile birlikte aşağıdaki tabloda belirtilen email adreslerine **borç bakiyesi taleplerinizi iletebilirsiniz**. Yükünüzün tahliye olduğu bölgeye bağlı olarak **kontrolü yapan ilgili kişiler değişiklik göstermektedir**.

Gemlik – İstanbul - İzmit: Ezgi.Aksakal@hlag.com

İzmir – Mersin - İskenderun: Beyza.Bastuğan@hlag.com

İlgili kişiler tarafından en kısa sürede sizlere bilgilendirme yapılacaktır.

Hesap ekstresi, cari hesap mutabakatı, Ba-BS mutabakatı talepleriniz için firmanızın tam ünvanını vergi numarası ile birlikte Sergen.Sans@hlag.com email adresine yazılı olarak iletebilirsiniz. En kısa sürede sizlere talepleriniz için bilgi verilecektir.

17. Konteyner boş dönüşünü nereye yapacağım?

Konteyner boş dönüş lokasyonları **depo ve limanlardaki kapasite durumlarına bağlı olarak revize edilmektedir**, boş dönüş yapılması gereken güncel depo ve liman bilgilerine aşağıdaki link üzerinden ulaşabilirsiniz.

[Boş Dönüş Lokasyonları](#)

Bölge ve konteyner cinsi bazında **web sitemiz üzerinde belirtilen tabloya uygun olarak boş dönüş organizasyonlarının yapılması gerekmektedir**.

SOC ekipmanların boş dönüşü tarafımıza **yapılamamaktadır**, boş dönüş adres bilgisi sorgulamadan önce ekipmanın SOC olmadığından emin olunmasını önemle rica ederiz.



Hapag-Lloyd

18. Nakit depozito masrafımın/depozito çekimin iadesini nasıl alabilirim?

Nakit depozito masrafı iadesi için tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştiikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra depozito iade talebinizi web sitemiz üzerinden hızlı ve kolay bir şekilde iletebilirsiniz. Talebinizi oluşturmak için aşağıdaki formu eksiksiz doldurmanız ve talep edilen evrakları eklemeniz gerekmektedir.

Başvurunuz incelendikten sonra en kısa sürede işleme alınacaktır.

Form ve süreç detaylarına aşağıdaki bağlantıdan “Nakit Depozito İade Başvurusu” sekmesinden ulaşabilirsiniz.

[Form ve Sürec Detayları](#)

Depozito çeki iadesi için tüm konteynerlerinizin boş dönüşü gerçekleştiikten, boş konteynerler fiziki olarak belirlemiş olduğumuz liman veya depolara döndükten sonra, çek alındı makbuzunun görüntüsünü depocekiade@hlaq.com adresine göndererek iade talebinde bulunabilirsiniz.

İadenizin yapılacağı bilgisi tarafınıza iletildikten sonra, aşağıda belirtilen evraklar ile depozito çekinizi teslim ettiğiniz ofisimizden geri alabilirsiniz.

- Çek alındı makbuzunun aslı
- Alacak kişinin vekaleti veya adına düzenlenen yetki belgesi
- İade alan kişinin kimlik fotokopisi

İade Talep Formu'nu aşağıdaki bağlantıda bulunan indirilebilir içerikler sekmesine tıklayarak temin edebilirsiniz.

[IADE TALEP FORMU](#)



Hapag-Lloyd

19. Depo ve geçici kabul taahhünamesi süreçleri nelerdir?

Konteynerleriniz geçici kabul olacak ve limandan dolu çıkacak ise, gerekli işlemlerin tarafımızca yapılabilmesi için aşağıdaki linkte yer alan **geçici kabul taahhünamesinin doldurularak, kaşeli/imzalı orijinalinin ordino teslim alınırken ofisimize teslimi gerekmektedir.**

[Geçici Kabul Taahhünamesi](#)

Depozito taahhünamesi ve depozito çeki taleplerinizi, aşağıda bulabileceğiniz formu kullanarak iletmeniz halinde, 1 iş günü (24 saat) içinde değerlendirme yapılarak tarafınıza olumlu veya olumsuz dönüş sağlanacaktır.

Depozito Taahhüname Talep Formuna aşağıdaki linke tıklayarak ulaşabilirsiniz.

[Depozito Taahhüname Talebi Oluşturma](#)

Firmamız ile ilk defa çalışacak olan müşterilerden depozito taahhünamesi veya depozito çeki kabul edilmemektedir. Bu tür talepler RED edileceği için talepte bulunulmaması gerektiğini iletmek isteriz.

Not: Taahhünameleri 3 yıllık olarak hazırlayarak tarafımıza orjinallerini teslim etmeniz gerekmektedir.

Not: Banka çeklerinin yalnızca Hapag-Lloyd İzmir ve İstanbul adreslerinden teslim alınacağını dikkatinize sunarız. Ofis adreslerimize [buraya tıklayarak](#) ulaşabilirsiniz.