

CustomerInfo

Hapag-Lloyd

15 de julio 2024

Estimado Cliente,

Nos gustaría informarle que, desde el **22 Julio de 2024** tendremos un cambio en la comunicación y servicio que actualmente entregamos para las cargas con transporte terrestre.

Hemos creado un nuevo equipo llamado: **Inland Delivery Team (IDT)**, el que estará trabajando de manera dedicada al servicio terrestre y acompañándole en cada paso de este proceso.

Se han implementado algunas herramientas y medidas adicionales, para mejorar nuestra calidad de servicio, como las detalladas a continuación:

Desde el 22 de Julio, el correo electrónico al que deberá contactar al equipo de **Inland Delivery Team (IDT)**, tanto para importación como exportación, es el siguiente:

- ✓ Clientes en Chile: chile@service.hlag.com
- ✓ Clientes en Bolivia: bolivia@service.hlag.com

“Importante hacer notar que el actual correo: clintermodal@hlag.com será deshabilitado el 21 de Julio”.

Cada vez que usted nos envíe un mensaje a la nueva dirección electrónica, recibirá un mail de confirmación que incluirá el “**número de caso**” y un “**enlace rápido**” para enviarnos un mensaje de seguimiento.

Otro cambio importante de mencionar es que, a contar de la fecha mencionada, el contacto telefónico con el equipo IDT, será a través de nuestro **Contact Center**, donde al llamar usted podrá digitar un **número de booking o de caso**, y será dirigido de manera más eficiente con el Coordinador que está manejando su servicio de transporte terrestre: Los números de contacto son los siguientes:

- ✓ Chile: **+56 22 6188214 - Opción 7**
- ✓ Bolivia: **+59 1 33719020 - Opción 7**

Creemos que nuestra **Estrategia 2030**, hará que Hapag-Lloyd genere una diferencia en el mercado, por lo que lo invitamos a compartir con nosotros este viaje, convirtiéndonos en el punto de referencia de la industria del transporte de contenedores, estableciendo un estándar de calidad y ofreciéndole altos niveles de confiabilidad y calidad de servicio.

Como siempre quedamos atentos a sus consultas o comentarios, a través de nuestro equipo comercial y de todo el equipo Inland Delivery Team.

Cordiales saludos,

Paulo Damianovic
Director - Operations
Hapag-Lloyd Chile
As Agent of Hapag-Lloyd AG

Cristian Rodriguez
Manager Transport Dispatch
Hapag-Lloyd Chile
As Agent of Hapag-Lloyd AG