

Local UPDATE

□ LIBRE DEUDA & PEDIDO DE DEMORAS

Marzo 19, 2024

Estimado cliente

Nos dirigimos a ustedes para informarles sobre una actualización importante en nuestros procedimientos operativos, la cual entrará en vigor a partir del primero de abril del presente año.

A partir de esa fecha, el Freetime Notification será reemplazado por el Customer Release como documento necesario para la devolución de contenedores.

Esto significa que, para gestionar dichos procesos, será imprescindible presentar el Customer Release correspondiente a las terminales/depósitos, ya que el mismo indicará a su vez la fecha libre de demora.

Por otro lado, en caso de incurrir en demora de contenedores, a partir del primero de abril, los pedidos deberán realizarse a través de nuestra plataforma web (en lugar de pedir por mail las proformas proformas) ingresando al siguiente link donde deberán completar todos los datos para solicitar la factura de demora del contenedor de forma rápida y eficiente:

<https://www.hapag-lloyd.com/es/services-information/offices-localinfo/latin-america/argentina/local-info/demurrage-invoice-form.html>

Es fundamental destacar que nuestra herramienta procesara los pedidos de demoras en cinco horarios específicos durante el día para su conveniencia, los siete días de la semana, incluyendo feriados:

- 09:00 am (envía facturas de pedidos recibidos desde las 17pm del día anterior)
- 11:00 am (envía facturas de pedidos recibidos antes de las 11 am)
- 13:00 pm (envía facturas de pedidos recibidos antes de las 13 pm)
- 15:00 pm (envía facturas de pedidos recibidos antes de las 15pm)
- 17:00 pm (envía facturas de pedidos recibidos antes de las 17pm)

Asegúrense de realizar su solicitud durante estos horarios para garantizar una respuesta oportuna por parte de nuestro equipo.

Una vez que completen la solicitud, el proceso de pago sigue siendo el mismo. Les recordamos que deben enviar el comprobante de pago junto con la factura correspondiente únicamente a la dirección de correo electrónico hluypagos@hlaq.com

Una vez que el pago haya sido acreditado, estaremos enviando el Customer Release actualizado con la nueva fecha de validez, para su presentación en la terminal.

Queremos destacar que todas nuestras terminales ya han sido informadas sobre este cambio y estarán preparadas para implementarlo de manera efectiva.

Agradecemos su comprensión y colaboración en esta transición.

Si tienen alguna pregunta o requieren asistencia adicional, no duden en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente uruguay@service.hlaq.com

Atentamente
Hapag-Lloyd Argentina

Keep in touch



[IMPRINT](#)

[PRIVACY TERMS](#)

[WEBSITE](#)

© Hapag-Lloyd AG