

Gentile cliente

Grazie per aver scelto Hapag-Lloyd!

Abbiamo preparato questo *welcome package* che riunisce le informazioni essenziali relative ai nostri processi per supportarti nella gestione delle spedizioni con la nostra compagnia.

Qui a seguire troverai un breve manuale di istruzioni che ti accompagnerà in ogni passo della spedizione e scoprirai il nuovo modo di fare business online con Hapag-Lloyd. Nel caso tu voglia accedere direttamente alla soluzione web e mobile descritta, potrai farlo semplicemente selezionando il link attivo sull'indice.

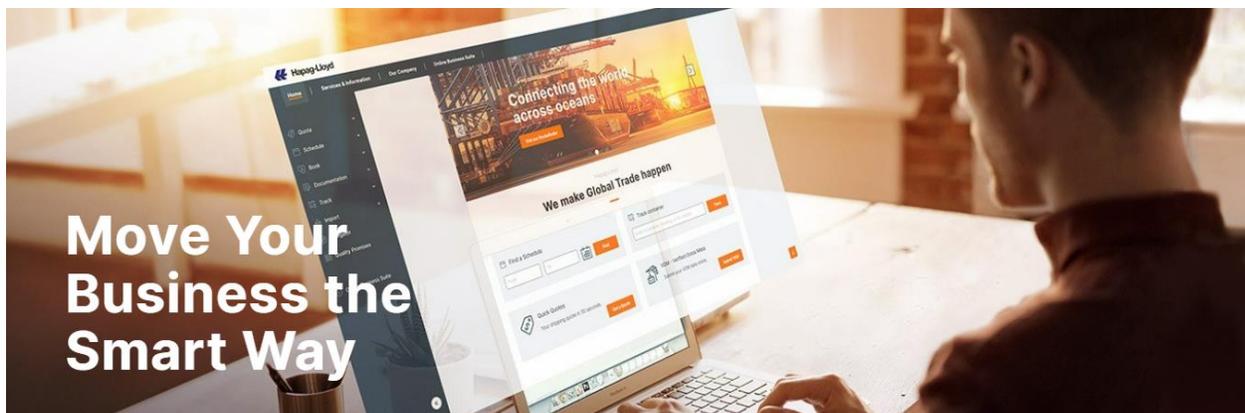
Il nostro Customer Service è a disposizione per ogni chiarimento e raggiungibile

via email: italy@service.hlaq.com

via telefono: +390 10 9748007

Ulteriori informazioni sono disponibili sul nostro sito <http://www.hapag-lloyd.com> che vi invitiamo a visitare per ottenere le vostre quotazioni online, verificare le schedule dei servizi, inviare le vostre richieste booking e shipping instructions.

Buon viaggio nel mondo Hapag-Lloyd!



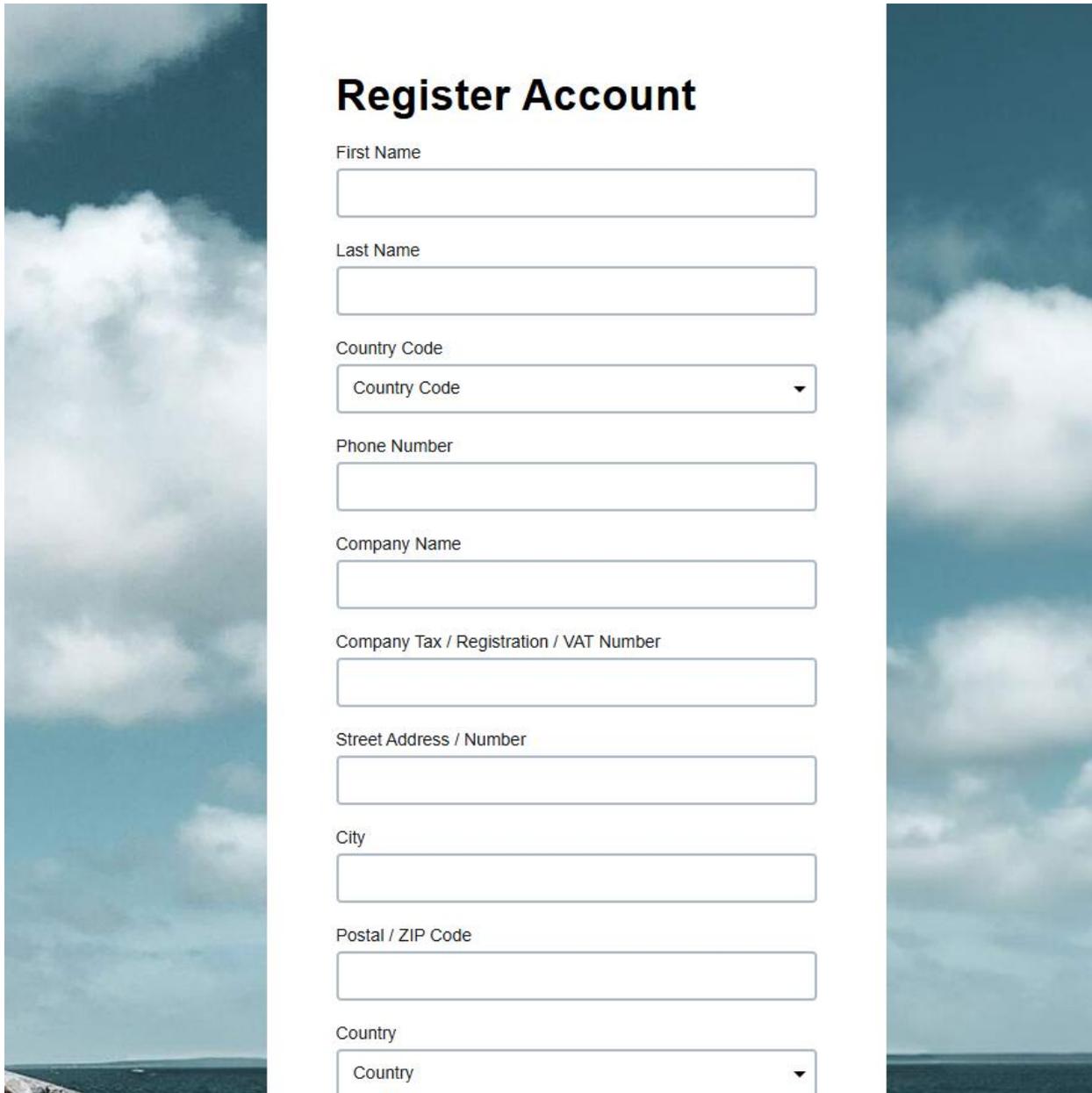
INDICE

1. Come creo un account nel sito Hapag-Lloyd?
2. Come posso richiedere una quotazione?
3. Dove trovo le schedule navi?
4. Come creo una richiesta booking?
5. Come posso inviare una richiesta di variazione o cancellazione booking?
6. Come posso trasmettere il VGM?
7. Come invio le shipping instructions?
8. Come invio shipping instructions approval o amendment?
9. Che informazioni sono disponibili su Hapag-Lloyd Navigator?
10. Come posso monitorare le mie spedizioni?
11. Dove trovo i costi locali?
12. Dove trovo il cambio nave?
13. Dove posso verificare il free time standard per ogni porto?
14. Dove trovo il dettaglio dei contatti degli uffici Hapag -Lloyd?
15. Come posso acquistare shipping guarantee & additional free time?
16. Dettaglio pagina locale Hapag–Lloyd Italy
17. Finestra accettazione navi export / ritiro import
18. Modulistica per svincolo e istruzioni trasporto import
19. Customer Letter Subscription

[Come creo account nel sito Hapag-Lloyd?](#)

Accedi al nostro website <http://www.hapag-lloyd.com> e sarai guidato nella registrazione.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/login.html>



Register Account

First Name

Last Name

Country Code

Phone Number

Company Name

Company Tax / Registration / VAT Number

Street Address / Number

City

Postal / ZIP Code

Country

[Come posso richiedere una quotazione?](#)

Nel nostro sito, nella sezione Online Business / Quote, potrai elaborare in autonomia la quotazione che ti occorre in pochi secondi. Il servizio è disponibile H 24, 7 giorni su 7, anche Hapag-Lloyd Mobile App per cellulare.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/quick-quotes.html>

Quick Quotes [Learn More](#)

Product: Quick Quotes ⓘ Quick Quotes Spot ⓘ

Request

Routing

Start Location

End Location

Received at your Door Delivered to your Door

Received at Terminal/Ramp Delivered to Terminal/Ramp

Validity Date

Valid From

Container and Commodity Details

Container Group

Commodity

Dangerous Goods

Quick Quote FAQ:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/quick-quotes.html>

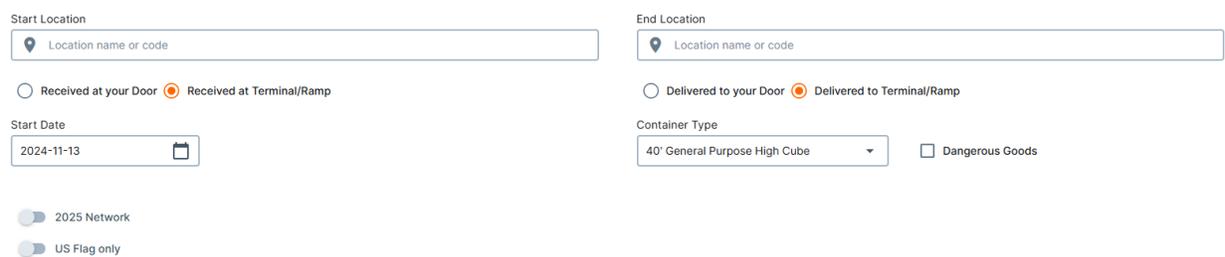
Quick Quote Spot FAQ:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/quick-quotes-spot.html>

[Dove trovo le schedule navi?](#)

Le schedule possono essere verificate sul sito Hapag-Lloyd nella sezione Schedule, di seguito il relativo link.

<https://www.hapag-lloyd.com/solutions/schedule/#/>



The screenshot shows a search form for shipping schedules. It includes fields for 'Start Location' and 'End Location', both with location icons and placeholder text 'Location name or code'. Below these are radio buttons for 'Received at your Door' (unselected) and 'Received at Terminal/Ramp' (selected). There is a 'Start Date' field with a calendar icon, showing '2024-11-13'. To the right, there is a 'Container Type' dropdown menu showing '40' General Purpose High Cube' and a checkbox for 'Dangerous Goods' (unchecked). At the bottom left, there are two toggle switches: '2025 Network' (checked) and 'US Flag only' (unchecked).

Con l'opzione **Schedule** è possibile selezionare le località di posizionamento e modalità di trasporto all'origine e a destino, con trasporto a cura compagnia. Dopo aver scelto da quale data si desidera visualizzare il servizio, con *Find* si accede direttamente ai dettagli delle schedule navi.

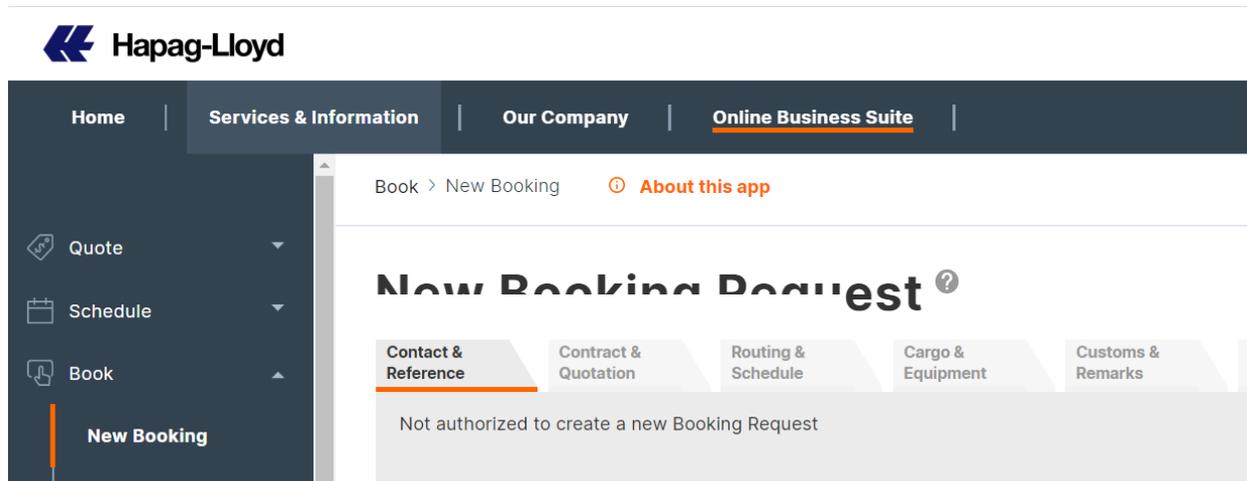
Se si accede al website con account registrato, è possibile richiedere che i dettagli delle schedule navi per destinazioni prescelte siano inviate a cadenza regolare ad un indirizzo email predefinito <https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/olb-user-guide/schedules/schedule-subscription.html#anchor-jumpmarks>

La presenza di un lucchetto in corrispondenza di una nave indica che la stessa è chiusa a nuove prenotazioni. L'assenza del lucchetto non garantisce però la disponibilità di spazio nave, che potrà essere verificata in via definitiva solo al momento della richiesta booking.

Come creo una richiesta booking?

Sul sito Hapag-Lloyd, sezione *Book / New Booking*.

<https://www.hapag-lloyd.com/solutions/booking/#/overview>



Per poter inviare richiesta booking, occorre essere un account registrato ed avere una quotazione o contratto valido. Se hai bisogno di aiuto in merito alla quotazione da utilizzare, puoi contattare il nostro reparto Sales che potrà supportarti.

La richiesta booking dovrà essere compilata in tutti i passaggi richiesti. È possibile inserire una prenotazione e lasciarla in stand by per terminala in un successivo momento o creare un draft per le spedizioni ricorrenti, in modo da non dovere ricompilare tutti i dettagli per le eventuali spedizioni successive.

Una volta finalizzata la richiesta e inviata via website, se andata a buon fine e acquisita dal nostro sistema, riceverai la Booking Confirmation con tutti i dettagli della prenotazione.

Se ti occorre supporto per la creazione della prenotazione, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito o guardare il video pubblicato sul canale YouTube di Hapag-Lloyd.

<https://www.youtube.com/watch?v=1QtOfmEBJuk>

Minimum Booking Requirements area Italy:

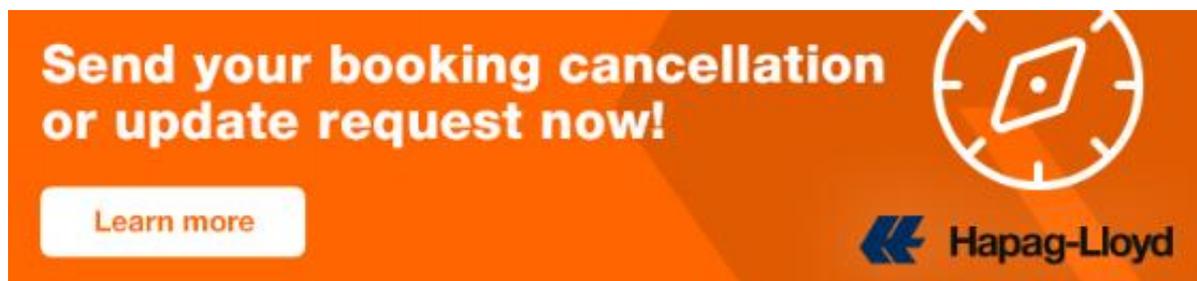
<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-booking-requirements>

[Come posso inviare una richiesta di variazione o cancellazione booking?](#)

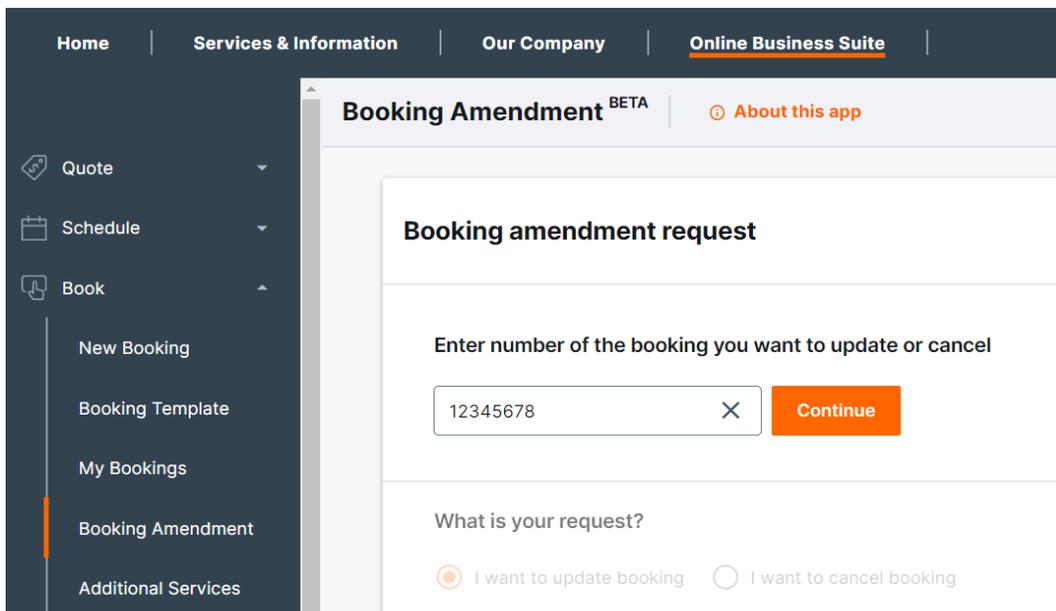
Le richieste di variazione o cancellazione a booking già confermati devono essere inviate mezzo il tool *Booking Amendment* presente su nostro website sotto la sezione *Book* <https://www.hapag-lloyd.com/solutions/booking-amendment/#/>

Al fine di evitare ritardi, comunicazioni superflue o costi aggiuntivi per correzioni manuali, le richieste di modifica e cancellazione devono essere inviate solo tramite il tool e non via e-mail.

Una volta acquisite nel nostro sistema, le variazioni saranno verificate dal nostro data entry team competente e sarà inviata conferma e/o replica che riporterà come riferimento il numero di caso inviato dopo la compilazione del modulo.



Se ti occorre supporto per la creazione della richiesta di modifica / cancellazione, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito al seguente link <https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/olb-user-guide/booking-amendment.html>

A screenshot of the "Booking Amendment" tool interface. The top navigation bar includes "Home", "Services & Information", "Our Company", and "Online Business Suite". A sidebar on the left lists "Quote", "Schedule", "Book", "New Booking", "Booking Template", "My Bookings", "Booking Amendment", and "Additional Services". The main content area is titled "Booking Amendment" with a "BETA" label and an "About this app" link. Below the title is the heading "Booking amendment request". A form field prompts the user to "Enter number of the booking you want to update or cancel" with the value "12345678" and a "Continue" button. Below this, a question "What is your request?" is followed by two radio button options: "I want to update booking" (selected) and "I want to cancel booking".

Come posso trasmettere il VGM?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list l'opzione *Verified Gross Mass (VGM)*.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/documentation/vgm/vgm-solution.html>

Il tool VGM consente di inviare i dettagli VGM per un massimo di cinque contenitori alla volta. È possibile inviare i dati VGM una volta inseriti i dettagli nei campi obbligatori, ovvero *Booking Number, Container Number, Verified Weight, Weight Unit, Verification Signature and the Shipper Company*.

Cliccando su *Validate Containers* il sistema verificherà che booking e container siano presenti nel nostro gestionale e che il VGM sia in linea con i limiti di peso permessi per il trasporto. Il sistema proporrà inoltre la tara del contenitore e il massimo peso lordo. Cliccando *Save*, il VGM viene inviato (status SENT).

VGM VGM Excel Template

webVGM (My Shipments) [?]

Filter Options [?]

Booking No. Container No. VGM Status Filter by due VGM

No Transactions / Shipments found

VGM Details

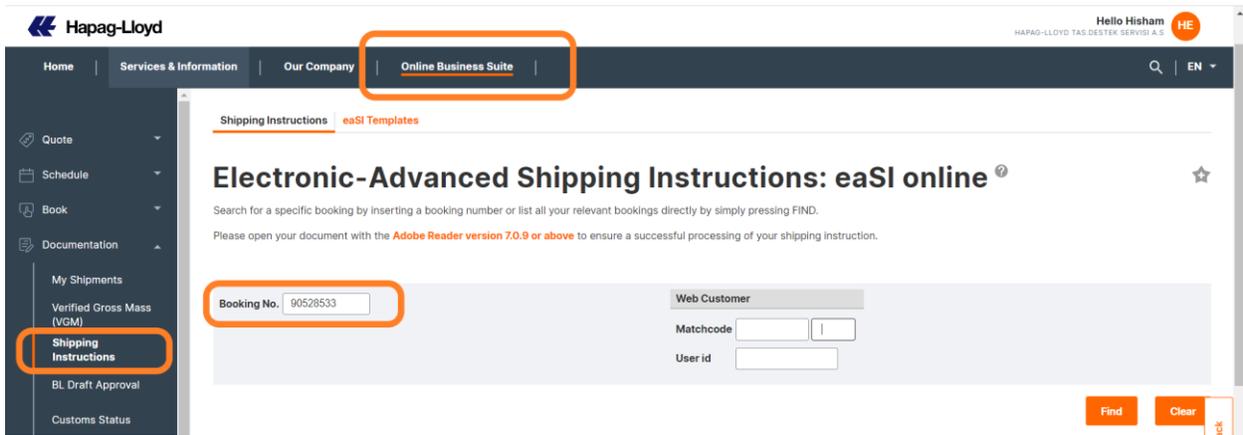
Booking No.

Container	Tare	Max. Gross	Verified Weight (including tare)	Verification Signature (responsible person)	Shipper Company (responsible company)	Status [?]
<input type="text"/>			<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Come invio le shipping instructions?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Documentation* l'opzione *Shipping Instructions* e inserisci il numero di booking per fare il download del shipping instructions form da compilare.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/documentation/shipping-instructions/shipping-instruction-online.html>



The screenshot shows the Hapag-Lloyd Online Business Suite interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The 'Online Business Suite' menu is highlighted. On the left sidebar, 'Shipping Instructions' is selected under the 'Documentation' category. The main content area is titled 'Electronic-Advanced Shipping Instructions: eaSI online'. It features a search bar for 'Booking No.' with the value '90528533' entered. To the right, there are input fields for 'Web Customer', 'Matchcode', and 'User id'. At the bottom right, there are 'Find' and 'Clear' buttons.

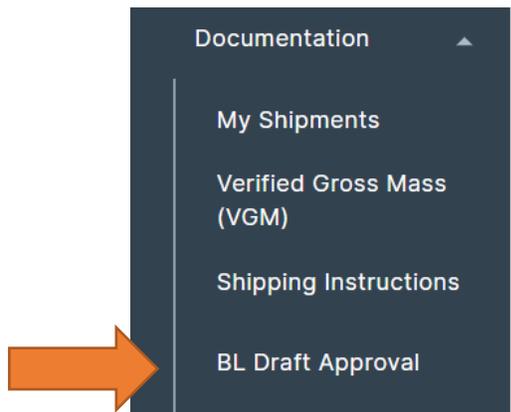
Se ti occorre supporto per la compilazione delle istruzioni, puoi utilizzare la user guide che è disponibile sul sito

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-booking-requirements>

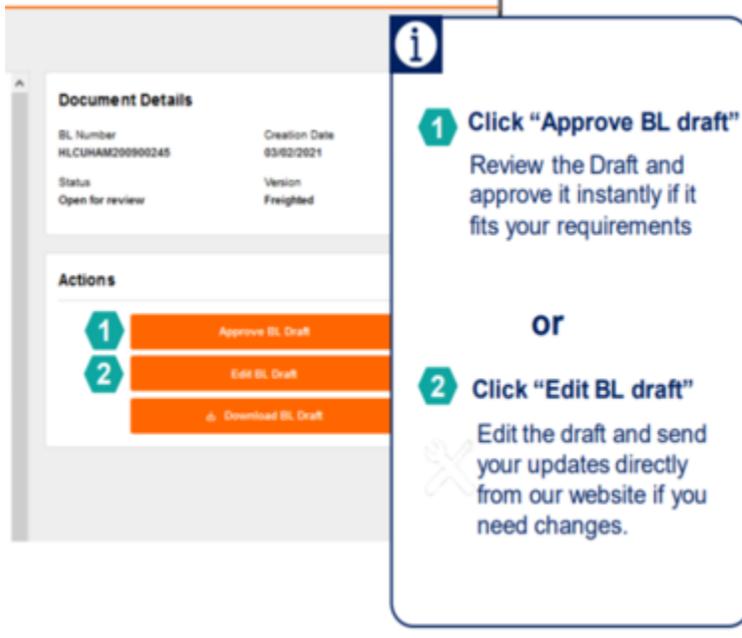
Come invio shipping instructions approval o amendment?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Documentation* e approva le draft ricevute con l'utilizzo del tool *BL draft approval*

<https://www.hapag-lloyd.com/solutions/bl-draft-approval/#/>



Selezionando lo shipment, comparirà opzione Approve / Edit.



La copia della polizza approvata sarà disponibile sul sito, nella sezione Navigator

Che informazioni sono disponibili su Hapag-Lloyd Navigator?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Navigator*.



Move Your Business the Smart Way

Online Business Suite

Instructions for Changing Your Password

We have just set up an even more secure process for changing the passwords for our Online Business Suite services. If you would like to change your password, you can find [the instructions on this page](#).

Please be extra cautious about possible spear phishing attacks during these times. Always check if links in received e-mails are linked to the official Hapag-Lloyd website. Recently, our IT security team found a copy of our website on the web, which is likely to be used for spear

Troverai la lista dei tuoi shipments con una serie di informazioni in tempo reale su deadlines e digital tools disponibili per le spedizioni in essere (es. acquisto additional free time).

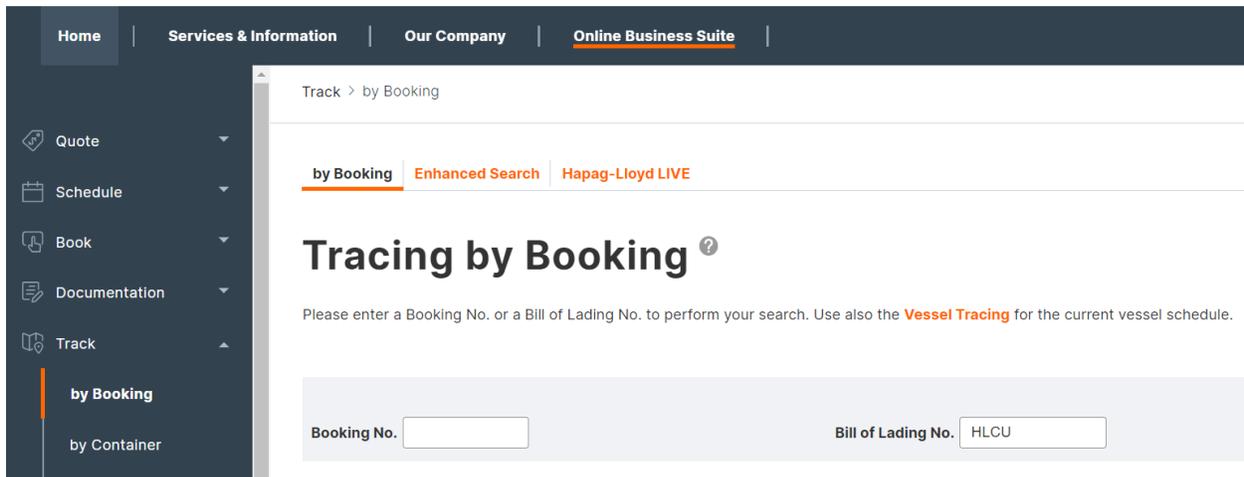
Potrai accedere a vari documenti:

- Quotazione (link to Quick Quote)
- Booking Confirmation (link to online booking)
- Copia SW (link to download)
- Fatture (link to download)
- Arrival Notice

Come posso monitorare le mie spedizioni?

Nel nostro sito, nella sezione *Online Business* con il tool *Navigator*.

Oppure con la funzione *Track*, dove puoi effettuare la ricerca per Booking Number / Bill of Lading o per singolo container.



The screenshot shows the 'Tracing by Booking' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. A sidebar on the left contains menu items: Quote, Schedule, Book, Documentation, Track, 'by Booking' (highlighted), and 'by Container'. The main content area is titled 'Tracing by Booking' and includes sub-links for 'by Booking', 'Enhanced Search', and 'Hapag-Lloyd LIVE'. Below the title, there is a search instruction: 'Please enter a Booking No. or a Bill of Lading No. to perform your search. Use also the Vessel Tracing for the current vessel schedule.' At the bottom, there are two input fields: 'Booking No.' and 'Bill of Lading No.' with the value 'HLCU' entered in the latter.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/tracing/tracing-by-container.html>

Qui è possibile verificare l'On Board dopo la partenza nave.

Nel caso di booking aperto con trasporto terrestre a cura Hapag Lloyd, avrete accesso gratuitamente al **Live Position**, strumento che vi consentirà di verificare le coordinate GPS dei containers ed eventuali movimentazioni.

<https://www.hapag-lloyd.com/solutions/live-position/#/>



The screenshot shows the 'Live Position' app interface. At the top, there is a notification banner: 'Exciting News! Introducing the new Mobile App featuring LivePosition – your ultimate tool for staying connected on the go. Download now and be the first one who gets to experience the App! Get the App here.' Below the banner, there is a search input field with the placeholder text 'Provide container or booking number' and an example 'e.g. HLCU1234567 or 12345678'. To the right of the input field is an orange 'Search' button.

In caso di prenotazione port/port, potrete acquistare il prodotto Live Position al seguente link

<https://www.hapag-lloyd.com/solutions/live-position-purchase-page/#/>

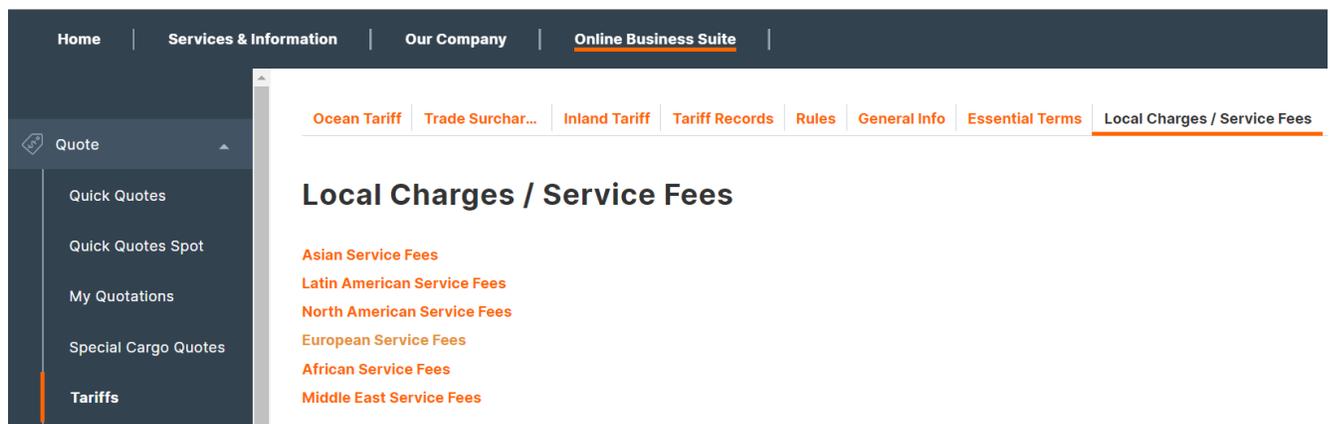
Per ulteriori informazioni e FAQ su Live Position, vi invitiamo a seguire il seguente link:
<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/track/live-position.html>.

Video tutorial disponibile su <https://www.youtube.com/watch?v=PqmgzTXUiLY>

Dove trovo i costi locali?

Trovi il recap dei costi locali nel nostro sito, sezione Tariffs / Local Charges & Service Fees

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/local-charges-service-fees.html>



The screenshot displays the Hapag-Lloyd website's navigation menu and a sidebar. The main navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The sidebar on the left lists 'Quote', 'Quick Quotes', 'Quick Quotes Spot', 'My Quotations', 'Special Cargo Quotes', and 'Tariffs'. The main content area features a secondary navigation bar with links for 'Ocean Tariff', 'Trade Surchar...', 'Inland Tariff', 'Tariff Records', 'Rules', 'General Info', 'Essential Terms', and 'Local Charges / Service Fees'. Below this, the section is titled 'Local Charges / Service Fees' and lists several categories: 'Asian Service Fees', 'Latin American Service Fees', 'North American Service Fees', 'European Service Fees', 'African Service Fees', and 'Middle East Service Fees'.

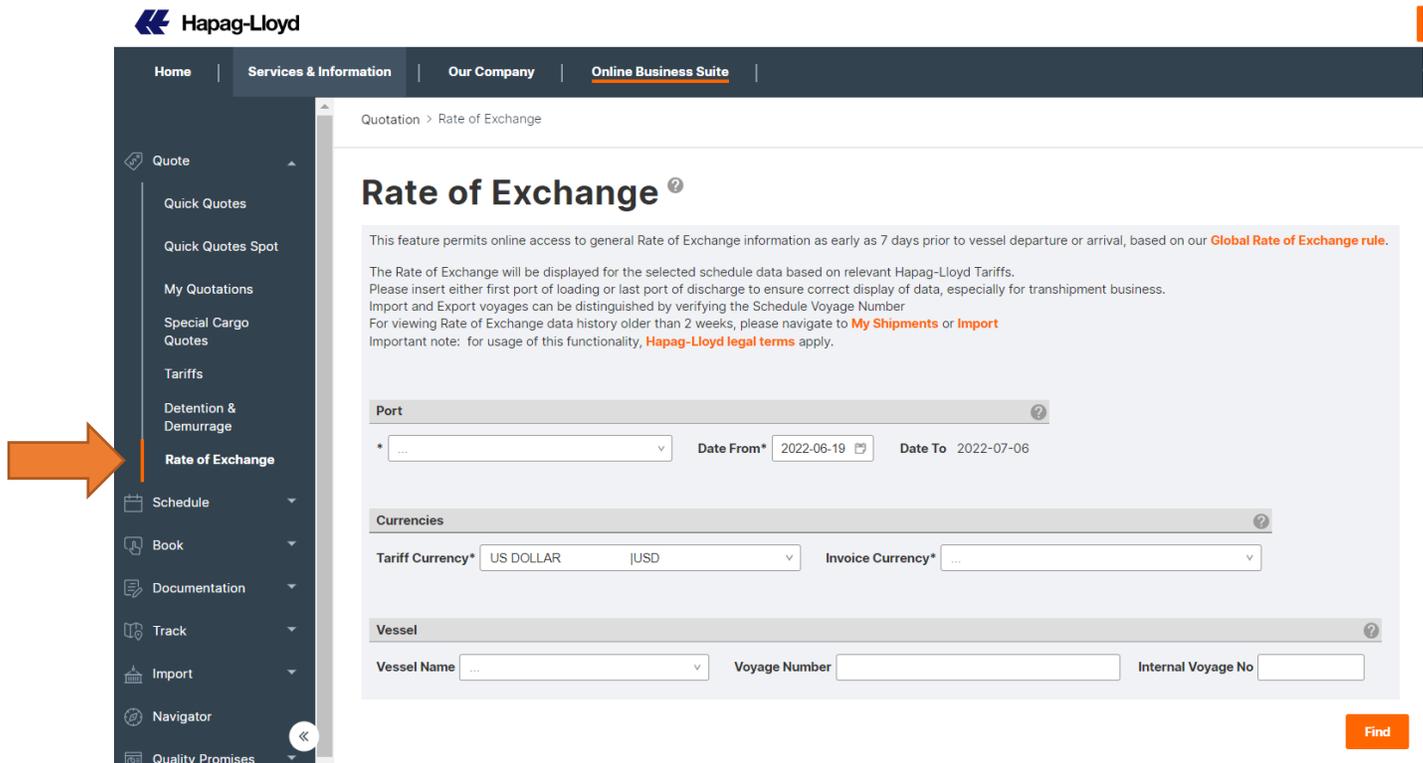
Dove trovo il cambio nave?

Il Rate of Exchange / ROE è disponibile ed aggiornato sul ns sito web al link

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/rate-of-exchange.html>

e si ottiene compilando i campi relativi a porto d'imbarco / nave

Invoice Currency: EUR



The screenshot shows the Hapag-Lloyd website interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'. The left sidebar menu is expanded, with 'Rate of Exchange' highlighted by an orange arrow. The main content area is titled 'Rate of Exchange' and contains a form with the following fields:

- Port:** A dropdown menu with a search icon.
- Date From:** A date picker set to 2022-06-19.
- Date To:** A date picker set to 2022-07-06.
- Currencies:** A section with two dropdowns: 'Tariff Currency' (set to US DOLLAR) and 'Invoice Currency' (set to USD).
- Vessel:** A section with three input fields: 'Vessel Name', 'Voyage Number', and 'Internal Voyage No'.

A 'Find' button is located at the bottom right of the form area.

Il ROE è disponibile sul sito per circa due settimane dopo la partenza nave.

In caso occorra il dettaglio di una vecchia spedizione che non sia disponibile sul sito, può essere richiesto via email al nostro Customer Service: italy@service.hlag.com

Dove posso verificare il free time standard per ogni porto?

Il dettaglio del free time e le tariffe relative a storage, demurrage e detention sono disponibili sul nostro sito.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/detention-demurrage.html>



Home | Services & Information | Our Company | **Online Business Suite**

Quote

- Quick Quotes
- Quick Quotes Spot
- My Quotations
- Special Cargo Quotes
- Tariffs
- Detention & Demurrage**
- Rate of Exchange

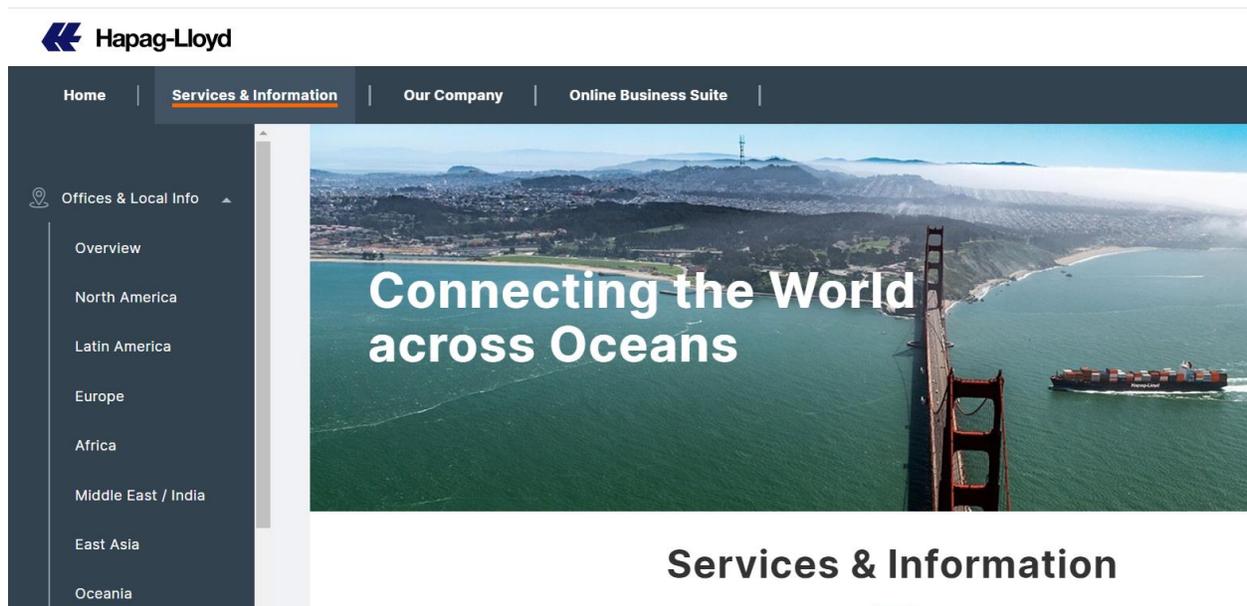
Move Your Business the Smart Way

Online Business Suite

Dove trovo il dettaglio dei contatti degli uffici Hapag -Lloyd?

Il dettaglio degli uffici Hapag-Lloyd e le informazioni essenziali a livello locale sono disponibili sul nostro sito.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo.html>



Il nostro Customer Service italiano è raggiungibile

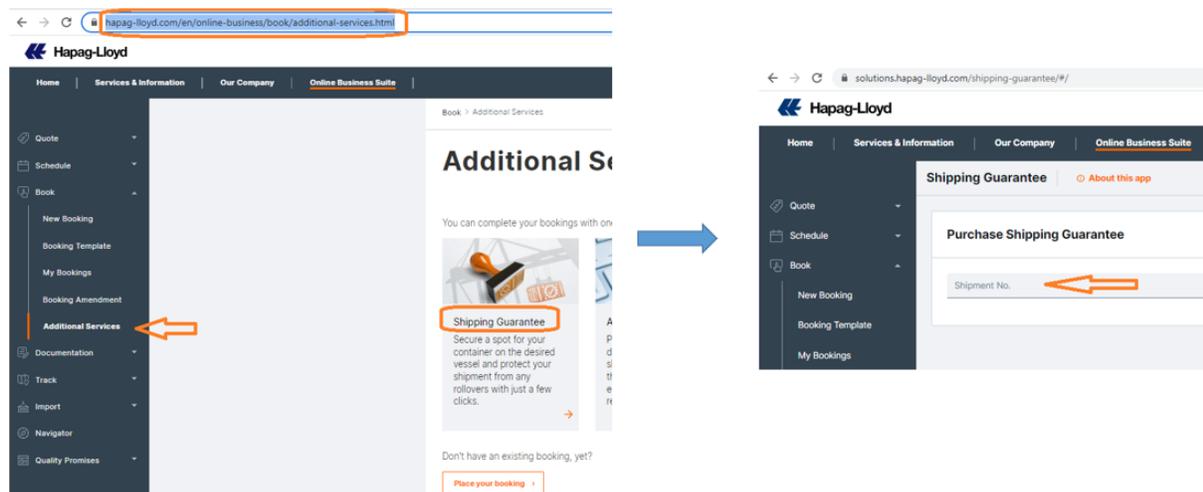
via email: italy@service.hlag.com

via telefono: +390 10 9748007

Per una comunicazione più veloce ed efficace via email, è essenziale indicare sempre nell' oggetto della mail il numero di booking o polizza a cui fa riferimento la corrispondenza.

Come posso acquistare shipping guarantee & additional free time?

Nella sezione *Online Business* sul nostro sito, seleziona dalla drop list *Book* l'opzione *Additional Services*.



In alternative, puoi usare [Navigator](#) ed acquistare shipping guarantee o free time addizionale direttamente nella pagina che mostra la lista dei tuoi shipments.

Shipping Guarantee FAQ;

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/book/shipping-guarantee.html>

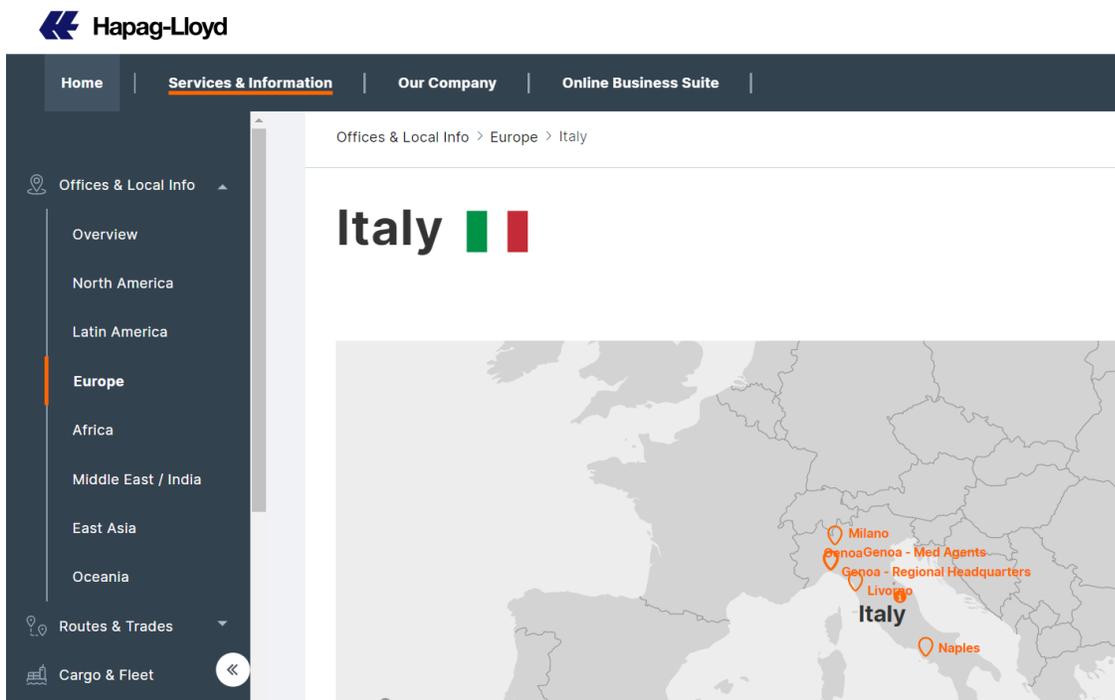
Free time FAQ:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/book/additional-freetime.html>

Dettaglio pagina locale Hapag-Lloyd Italy

Sul nostro sito trovi una pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy dove abbiamo inserito i link e alcune informazioni che possono essere utili nella tua attività quotidiana

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-italy>



Finestra accettazione navi export / ritiro import

Hapag-Lloyd non è responsabile delle date di inizio accettazione o chiusura nave al terminal portuale, che vengono stabilite in base agli arrivi nave e alla disponibilità degli spazi all'interno del terminal.

Per verificare le date di chiusura ti invitiamo a consultare direttamente il sito del terminal di imbarco che trovi indicato sulla Booking Confirmation.

Anche per i ritiri import, Hapag-Lloyd non è responsabile delle tempistiche di messa a disposizione che dipendono dall'operatività nave e gestione in sicurezza degli spazi di stoccaggio a banchina, pertanto la messa a disposizione dei contenitori import deve essere verificata sul sito del terminal.

Sul nostro sito nella pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy trovi l'elenco dei link ai vari terminal italiani.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-vessel-openings>

Italy Customer ... Web Tools... Modulistica D&D Calcu... **Vessel Openings** FAQ Local News

Links to Terminals

Genova PSA Genova Prà PSA Sech terminal Genoa Port Terminal	La Spezia LSCT La Spezia Terminal	Livorno TDT Terminal Lorenzini Terminal	Venezia Vecon Terminal PSA Venice
---	---	--	---

Salerno
Salerno Container Terminal

Napoli
Terminal Flavio Gioia Napoli

Operational Updates
vessel updates and port changes per service

Modulistica per svincolo e istruzioni trasporto import

Sul nostro sito nella pagina dedicata a Hapag-Lloyd Italy trovi la modulistica relativa allo svincolo della spedizione import e alle istruzioni di trasporto inland.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-modulistica>

Italy	Customer ...	Web Tools...	Modulistica	D&D Calcu...	Vessel Op...	FAQ	Local News
MODULISTICA							
Title			Pages		Size	Language	
 Form_SOC			1		124.4 KB		
 Delivery Order Request Form			1		18.4 KB		

Per facilitare le operazioni di svincolo Import, Vi preghiamo di inviare le istruzioni per il rilascio della spedizione entro i 6gg precedenti ETA nave, indicando il PAGATORE degli eventuali costi Collect ed il soggetto al quale intestare il Delivery Order.

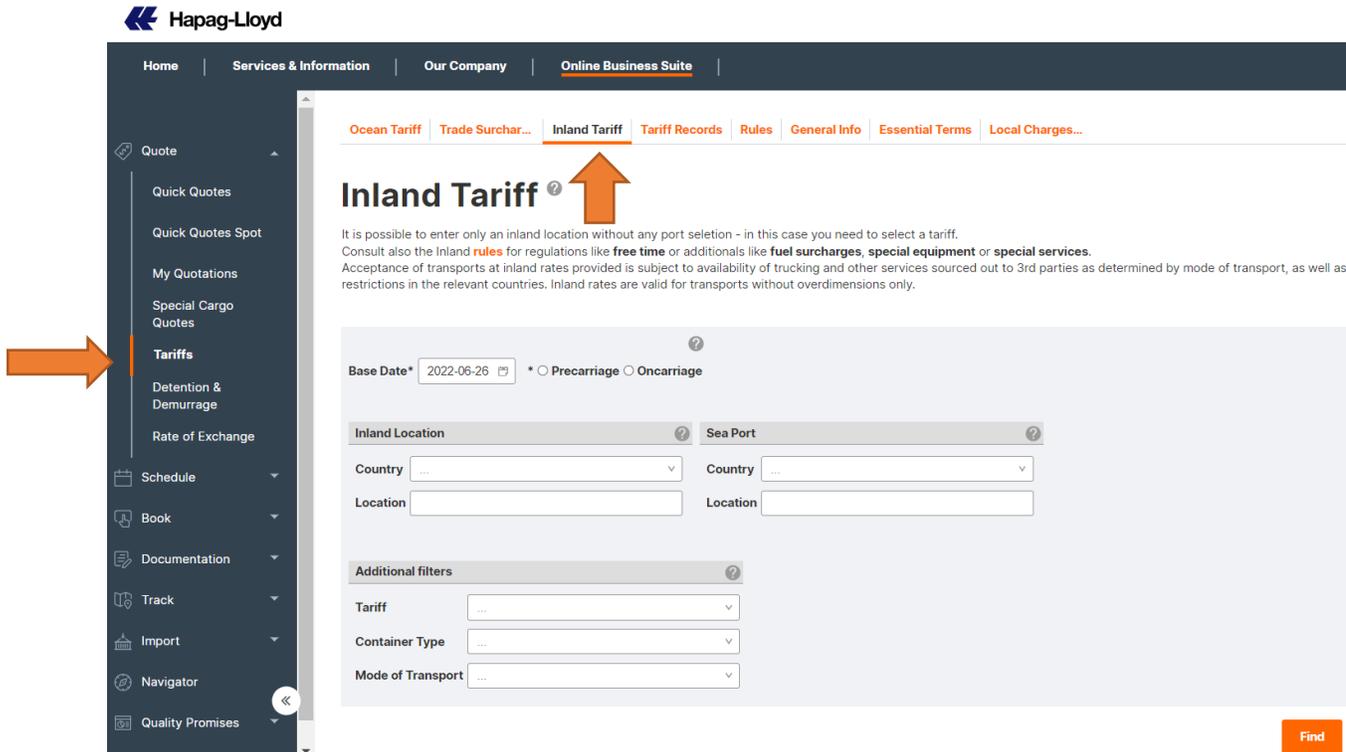
Web Forms

Modulo di Istruzioni di trasporto in Import

[Modulo di svincolo >](#)

I costi di trasporto inland possono essere verificati sul sito Hapag Lloyd nella sezione Quote, cliccando sulla sezione Tariffs/inland tariff:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/inland-tariff.html>



Il sito mostra la tariffa base alla quale occorre aggiungere il fuel ed eventuali addizionali (HC, ADR, carico pesante) che sono indicati nei costi locali:

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/quotation/tariffs/local-charges-service-fees.html>

Customer Letter Subscription

Iscrivendovi alla Customer Letter , avrete la possibilità di ricevere le nostre circolari, scegliendo solo le tipologie di informazioni di vostro interesse.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/news-insights/customer-news-subscription.html>

Le circolari di carattere operativo saranno inoltre disponibili nella Local Page del sito.

<https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/europe/italy.html#tab=ti-italy>