

HAPAG-LLOYD DENİZAŞIRI NAKLİYAT A.Ş.

16.04.2021

Değerli Müşterilerimiz,

Hapag-Lloyd olarak sizlere verdiğimiz hizmetlerin kalitesi anlamında sektörümüzün birinci sırasında olmayı kendimize hedef olarak belirledik. Bu hedefimiz doğrultusunda birçok adım attık ve atmaya da devam ediyoruz. Bu adımların bir parçası olarak **29 Mart 2021** tarihi itibarı ile Müşteri Hizmetleri departmanımızın organizasyonel yapısında bir takım değişikliklere gittik ve iki yeni program kullanmaya başladık;

1. Case Management
2. Contact Center

Bu iki programı devreye aldığımız tarihten bu yana gerek müşterilerimizin aldığı hizmet kalitesinin iyileşmesi noktasında, gerekse de iç işleyişimizdeki etkinlik açısından son derece iyi sonuçlar aldığımızı görmek bizler adına mutluluk verici. Öte yandan bir takım alanlarda ise süreçlerin iyileştirilmesi adına hala daha bir takım aksiyonların alınması ihtiyacı olduğunu tespit ettik . Bu alanlardan bir tanesi ihracat ayağında gemilerin resmi evrak süreçlerinin tamamlanmasında yaşanan gecikmeler ve de buna bağlı olarak ortaya çıkan riskler. Gerek Türkiye Cumhuriyeti resmi gümrük mevzuatına riayet etmek adına, gerekse de gemilerin yük planlamasının zamanında ve düzgün yapılabilmesi adına siz müşterilerimizden “yükleme talimatı” ve “gümrük beyannamesi” gibi evrakların ve de “VGM” bilgilerinin sizlere tanınan süreler (cut-off) dahilinde ve “doğru bilgilerle” tarafımıza iletiliyor olması son derece önem arzeder. Aksi takdirde sadece evrak eksikliği olan konteyner değil aynı gemiye yüklemesi planlanan tüm konteynerler için “gemiden düşülmesi” tehlikesi vardır. Bu minvalde bahsetmiş olduğumuz riskleri bertaraf etmek adına **1 Mayıs 2021** tarihi itibarıyla bahsetmiş olduğumuz evrakların son tamamlanma sürelerine dair işleyişimizde aşağıdaki şekilde düzenlemeye gidilecektir;

- Halihazırda uygulamakta olduğumuz cut-off sürelerine +3 saat daha ilave ediyor olacağız (1 Mayıs 2021 tarihi itibarı ile tüm cut-off tarihleri revize edilmiş hali ile yayınlanıyor olacak)
- Müşterilerimizden gerek web sitemiz vasıtası ile gereksede “Booking Confirmation” föylerinde ilettiğimiz cut-off saatlerine istisnasız riayet edilmesini bekliyoruz



İZMİR Çınarlı Mah. Ankara Asfaltı Cad. No:15/351 Kat:35 Mistral İzmir 35170 Konak/İzmir
Tel: (+90) 444 4 524 Faks : (+90 232) 455 36 99 e-mail: hlot.izm@hlag.com
İSTANBUL Varyap Meridian Business (I Blok) No:1 Kat:2 Ofis:23 34746 İSTANBUL
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 216) 687 45 79 e-mail: hlot.izm@hlag.com
MERSİN Cemalpaşa Cad. 5310 Sokak. Taşdemir İş Merkezi Kat:5 D:17 33050 MERSİN
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 324) 241 53 89 e-mail: hlot.izm@hlag.com

HAPAG-LLOYD DENİZAŞIRI NAKLİYAT A.Ş.

- Herhangi bir nedenle resmi cut-off saati itibarı ile eksik evrağı olan bir yükleme olması halinde, aynı yük bir sonraki ilk uygun gemiye kaydırılacak ve oluşabilecek tüm masraflar (ardiye, detention, ...v.s.) müşteri sorumluluğunda olacaktır.

Bu yeni düzenlemenin hem yasal mevzuatla olası bir aykırılık yaşamamak, hemde geminin ve buna bağlı olarak sizlerin yüklerinizin olduğu konteynerlerin doğru bir planlama ile gemiye zamanında yüklenebilmesi adına bir zorunluluk olduğu hususunu tekrar vurgulamak isteriz .

Konuya göstereceğiniz anlayış ve desteğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

Herhangi bir soru yada talebiniz olması halinde ; Turkey@service.hlag.com grup mail adresimiz üzerinden veya 444 4 524 numaralı telefonumuzdan bizlere ulaşabilirsiniz.

Saygılarımızla,
Hapag-Lloyd Denizaşırı Nakliyat A.S.



İZMİR Çınarlı Mah. Ankara Asfaltı Cad. No:15/351 Kat:35 Mistral İzmir 35170 Konak/İzmir
Tel: (+90) 444 4 524 Faks : (+90 232) 455 36 99 e-mail: hlot.izm@hlag.com
İSTANBUL Varyap Meridian Business (I Blok) No:1 Kat:2 Ofis:23 34746 İSTANBUL
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 216) 687 45 79 e-mail: hlot.izm@hlag.com
MERSİN Cemalpaşa Cad. 5310 Sokak. Taşdemir İş Merkezi Kat:5 D:17 33050 MERSİN
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 324) 241 53 89 e-mail: hlot.izm@hlag.com

HAPAG-LLOYD DENİZAŞIRI NAKLİYAT A.Ő.



İZMİR ınarlı Mah. Ankara Asfaltı Cad. No:15/351 Kat:35 Mistral İzmir 35170 Konak/İzmir
Tel: (+90) 444 4 524 Faks : (+90 232) 455 36 99 e-mail: hlot.izm@hlag.com
İSTANBUL Varyap Meridian Business (I Blok) No:1 Kat:2 Ofis:23 34746 İSTANBUL
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 216) 687 45 79 e-mail: hlot.izm@hlag.com
MERSİN Cemalpaşa Cad. 5310 Sokak. Taşdemir İŐ Merkezi Kat:5 D:17 33050 MERSİN
Tel: (+90) 444 4 524 Faks: (+90 324) 241 53 89 e-mail: hlot.izm@hlag.com