

FAQ – IMPORT

- 1. Tôi muốn sửa thông tin trên vận đơn (bill of lading or bill) số xxxx, vui lòng hướng dẫn thủ tục.**
 - Trường hợp Negotiable bill: Bộ bill gốc (3/3 bill) phải được hoàn trả lại cho hãng tàu (quý khách có thể trả bill gốc ở bất cứ văn phòng nào của Maersk) trước khi yêu cầu chỉnh sửa vận đơn từ người gửi hàng (shipper) được tiến hành.
 - Trường hợp Seaway bill: chỉ cần người gửi hàng (shipper) đăng kí sửa vận đơn với Maersk tại cảng xếp hàng.
- 2. Tôi nên sửa bill trước thời điểm nào để không bị mất phí chỉnh sửa manifest?**

Quý khách vui lòng tiến hành các thủ tục chỉnh sửa bill trễ nhất 03 ngày trước ngày tàu dự kiến cập cảng Việt Nam. Sau thời điểm này phí chỉnh sửa manifest sẽ phát sinh.
- 3. Phí chỉnh sửa manifest là bao nhiêu?**

Phí chỉnh sửa manifest phát sinh sẽ là:
USD 75/ 1 container cho chỉnh sửa cảng đích
USD 70/ 1 bill cho các chỉnh sửa khác
Mức phí trên sẽ áp dụng mức thuế VAT là 5%.
- 4. Khi nào tôi sẽ nhận được giấy báo hàng đến? Tôi muốn đăng ký thêm email hay chỉnh sửa email nhận giấy báo hàng đến thì tôi phải làm như thế nào?**

Giấy báo hàng đến sẽ được gửi qua email (đã được đăng ký với Maersk) 48 tiếng trước giờ tàu vào. Quý khách có thể đăng ký hoặc chỉnh sửa (một hoặc nhiều) email nhận thông báo hàng đến ở trang web: <https://www.maersk.com/notifications/#create-notification>
- 5. Tôi có thể truy cập thông tin ngày tàu về ở đâu và như thế nào?**

Quý khách có thể truy cập để biết thông tin ngày tàu về và tình trạng container ở trang web: <https://www.maersk.com/shipmentoverview/import/eta>
- 6. Tôi muốn biết vận đơn số xxxx được bao nhiêu ngày miễn phí lưu kho, lưu bãi?**

Thông tin về ngày miễn phí lưu kho, lưu bãi, lưu rỗng, hay nơi hạ rỗng của mỗi vận đơn sẽ được hãng tàu sẽ gửi email cho khách hàng (consignee hoặc notify party trên vận đơn) trước ngày tàu về 1 ngày hoặc chậm nhất là ngày tàu về.
Quý khách có thể tham khảo biểu phí lưu cont lưu bãi ở trang web (phần Demurrage and detention): <https://www.maersk.com/countries/vietnam/import>
- 7. Tôi muốn lấy EDO (lệnh giao hàng điện tử), tôi cần làm thủ tục gì?**

Người nhận hàng (consignee) sẽ gửi email đến hãng tàu (vn.import@maersk.com) để yêu cầu phát hành EDO sau khi hoàn tất các thủ tục để lấy lệnh như: nộp lại vận đơn gốc, thanh toán các phí lấy lệnh, phí lưu cont lưu bãi nếu có phát sinh.
EDO sẽ được gửi qua email cho khách hàng với đầy đủ chi tiết để khách hàng tiến hành khai trực tuyến trên hệ thống cảng (E-port).

Để hiểu rõ hơn về các bước khai trên E-port, Khách hàng có thể tham khảo trên trang web của Saigon NewPort tại: <https://eport.saigonnewport.com.vn/>; hoặc liên hệ số đường dây nóng của cảng: 028.7307.3979 - Ext 1985/1833: đội PHCT hoặc hotline 18001188 để được hỗ trợ.

8. Tôi muốn kiểm tra vận đơn số xxx có thể lấy được lệnh giao hàng chưa? Hãng tàu kiểm tra giúp vận đơn số xxx đã có điện giao hàng chưa?

Quý khách là người nhận hàng trên bill (consignee) vui lòng đăng ký tài khoản trên website www.maersk.com để có thể chủ động kiểm tra tình trạng vận đơn của mình tại trang web: <https://www.maersk.com/import/overview/inbound> (vui lòng xem E-com guidelines - câu 18).

9. Tôi muốn biết số tiền cần thanh toán để lấy lệnh?

- Trên giấy báo hàng đến có ghi tổng số tiền phải trả ở cảng đến - chưa thuế. Số tiền sau thuế sẽ được tính bằng tổng số tiền trước thuế chia cho 0.95.
- Sau khi nhận được giấy báo hàng đến, để biết số tiền cần thanh toán quý khách có thể tải hóa đơn điện tử (E-Invoice) tại trang web: <https://www.maersk.com/go/myfinance> (vui lòng xem E-com guidelines - câu 18).

10. Tôi đã thanh toán phí lấy lệnh, tôi muốn lấy hóa đơn tài chính thì làm thế nào?

Quý khách sẽ tải Hóa đơn điện tử tại trang web: <https://www.maersk.com/go/myfinance> (vui lòng xem E-com guidelines - câu 18)

11. Hãng tàu vui lòng gửi cho tôi hóa đơn phí lưu cont lưu bãi cho vận đơn xxxx?

Nếu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt, hóa đơn đỏ sẽ được phát hành trực tiếp tại quầy.
Nếu khách hàng chuyển khoản, hóa đơn đỏ sẽ được gửi về công ty trong vòng 10 ngày làm việc sau khi hãng tàu nhận được khoản báo có từ ngân hàng.
Để hỗ trợ mọi vấn đề về hóa đơn, khách hàng có thể liên hệ bộ phận kế toán tại số: 028.38243252 (nhấn số 1 nghe tiếng Việt, và số 1 gặp bộ phận kế toán).

12. Tôi không thể tải được hóa đơn trên website vì website báo lỗi.

Quý khách vui lòng chụp màn hình lỗi và gửi về địa chỉ vn.invoice@maersk.com để được hỗ trợ nhanh nhất, hoặc liên hệ bộ phận hỗ trợ kế toán tại số: 028.38243252 (nhấn số 1 nghe tiếng Việt, và số 1 gặp bộ phận kế toán).

13. Tôi muốn biết số tiền lưu cont lưu bãi của vận đơn tính đến ngày xx/xx/xxxx?

Biểu phí lưu cont lưu bãi, quý khách có thể tham khảo tại trang web: <https://www.maersk.com/countries/vietnam/import>
Quý khách có thể tự tính phí lưu cont, lưu bãi ở sử dụng công cụ DD calculator. Vui lòng liên hệ nhân viên chăm sóc khách hàng để được hướng dẫn thêm.

14. Tôi muốn kiểm tra xem hãng tàu đã nhận được khoản thanh toán của tôi cho vận đơn số xxx?

Đối với phí lấy lệnh: quý khách có thể kiểm tra trực tuyến tình trạng thanh toán của vận đơn tại trang web: <https://www.maersk.com/import/overview/inbound> (vui lòng xem E-com guidelines - câu 18).
Đối với các khoản thanh toán khác :

Nếu thanh toán trước 10:00, quý khách có thể kiểm tra lại với hãng tàu sau 15:00 cùng ngày
Nếu thanh toán sau 10:00, quý khách có thể kiểm tra lại với hãng tàu vào ngày hôm sau.
Quý khách có thể gửi kèm ủy nhiệm chi và mã lệnh cắt tiền thành công vào địa chỉ email: vn.import@maersk.com, hoặc liên hệ bộ phận hỗ trợ kế toán tại số: 028.38243252 (nhấn số 1 nghe tiếng Việt, và số 1 gặp bộ phận kế toán).

15. Tôi muốn hỏi phí cước container là bao nhiêu?

Maersk không có phí cước cont cho từng lô hàng nhập về các cảng khu vực phía Nam.
Ở phía Bắc, quý khách có thể tìm thông tin này ở link sau :
<https://www.maersk.com/countries/vietnam/import>

16. Tôi muốn biết các phí Local charges cho một lô hàng nhập về Việt Nam, thì tôi có thể xem ở đâu?

Khách hàng có thể tham khảo biểu phí các loại phí local charges tại:
Phí chứng từ : <https://www.maersk.com/news/articles/2019/04/17/odf-ddf-vietnam-world>
Phí dịch vụ hàng nhập: <https://www.maersk.com/news/articles/2019/04/17/imp-world-vietnam>
Phí xếp dỡ hàng hóa tại cảng đích: <https://www.maersk.com/news/articles/2019/04/17/ohc-dhc-vietnam-world>

17. Tỷ giá áp dụng là tỷ giá nào ?

Tỷ giá áp dụng được cập nhật hàng ngày tại đây : <https://www.maersk.com/local-information/vietnam/important-information>
Đối với tiền cước, tỷ giá áp dụng là ETA – 7
Đối với phí lưu kho, lưu bãi, tỷ giá áp dụng là tỷ giá trong ngày thanh toán.
Vui lòng liên hệ bộ phận kế toán qua email vn.invoice@maersk.com hoặc số điện thoại 028-38243252 nếu quý khách cần thêm thông tin.

18. Quý khách cần hướng dẫn sử dụng website www.maersk.com?

Vui lòng tham khảo E-com guidelines :
https://mymaersklineguide.maglr.com/en_US/5431/92270/index.html