

CHAT SCOPE

Nuestro objetivo es brindarte una atención rápida y eficaz, asegurándonos de que obtengas la información que necesitas de manera clara y accesible.

¿Cómo podemos ayudarte mediante este canal?

A través del chat, nuestros agentes podrán apoyarte con los siguientes temas:

- Rastreo de embarques
- Estado del BL (Bill of Lading)
- Información sobre devolución de contenedores
- Consulta de tiempo libre (free time)
- Soporte para el envío de instrucciones de embarque e instrucciones de entrega
- Asistencia para el uso del sitio web de Maersk

Temas fuera del alcance de chat

Para garantizar una atención especializada, algunos temas deben ser gestionados por otros canales. Agradecemos tu comprensión:

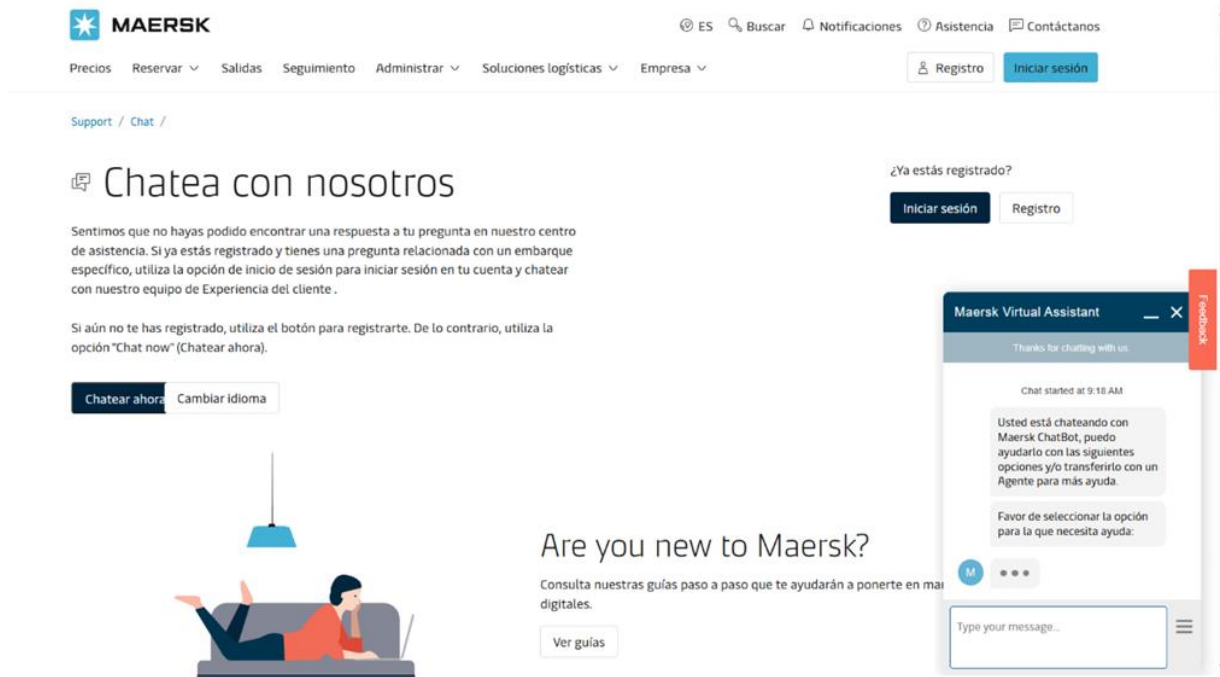
- Gestión del estado de cuenta
- Procesos de reembolso
- Disputas comerciales
- Aplicación de pagos y conciliaciones
- Asuntos con Puerto o Agencias

Para estos casos, te invitamos a contactar a nuestro equipo correspondiente a través de los canales oficiales.

¿Cómo funciona?

Si tienes dudas rápidas, solo necesitas iniciar sesión en el sitio web de Maersk y uno de nuestros agentes te atenderá.

Para que la atención sea más ágil, el chat tiene un límite de inactividad. Esto significa que, si no respondes en un plazo de tres minutos, la conversación se cerrará automáticamente. Este sistema nos permite mantener un servicio más ordenado y eficiente, ayudando a más personas sin dejar chats abiertos innecesariamente.



The screenshot shows the Maersk website's chat interface. At the top, there's a navigation bar with the Maersk logo, language selector (ES), search bar, and links for Notifications, Assistance, and Contact Us. Below this is a menu with options like Precios, Reservar, Salidas, Seguimiento, Administrar, Soluciones logísticas, and Empresa. The main heading is "Chatea con nosotros" (Chat with us). Below the heading, there's a paragraph explaining that if a user can't find an answer, they can use the chat option. There are buttons for "Iniciar sesión" (Log in) and "Registro" (Register). A "Chatear ahora" (Chat now) button is also present. To the right, there's a preview of the chat window titled "Maersk Virtual Assistant". The chat window shows a message from the assistant: "Usted está chateando con Maersk ChatBot, puedo ayudarlo con las siguientes opciones y/o transferirlo con un Agente para más ayuda." (You are chatting with Maersk ChatBot, I can help you with the following options and/or transfer you to an Agent for more help.) Below this is a text input field with the placeholder "Type your message...".

Recomendaciones finales

Ten a la mano la información básica de tu embarque (número de BL, contenedor, número de caso, etc.) para agilizar tu consulta.

Utiliza este canal para gestiones rápidas o consultas generales.

Para solicitudes complejas o que requieran seguimiento, te recomendamos usar otros medios como correo electrónico o llamada telefónica

como el correo electrónico o el portal de autoservicio.