

IMPORTACIONES

SERVICIOS ONLINE	TIEMPOS	CONTACTO
Certified True Copy of Bill of Lading	Al zarpe de la nave	maersk.com
Aviso de Arribo (Previa suscripción página web)	10 días antes del ETD	
Facturas/ Invoices	Disponible 6 días antes del arribo de la nave en 'MyFinance'	
Resolución de Disputas de Facturas	5 días hábiles	
Impresión de BLs (por favor contactar a Servicio al Cliente para e-BLs)	Tiempo real una vez tengamos la liberación de origen.	
Seguimiento en línea de su carga por Contenedor o Reserva	Tiempo real	
Disputa de facturas ('MyFinance')	Entre 5-10 días hábiles	
Detalle de días libres de sobreestadía	Tiempo real	
Cambios de ETA		
Chat en línea para consultas del sitio web	Lunes a Domingo 24 horas	maersk.com/support/chat
PREGUNTAS IMPORTACIONES	TIEMPO DE RESPUESTA	CONTACTO
Atrasos de llegada y otras consultas relacionadas	4 horas hábiles	PE.IMPORT@maersk.com
Devolución de contenedores vacíos		
Certificados de trasbordo		
Correcciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contactar a la oficina de origen 2. Verificar si BL ya está liberado 3. Si la carga ya está manifestada (48 horas antes ETA), cliente debe tramitar RECTIFICACION vía expediente a través de Columbus – 24 horas 	
Solicitud de cambio de Destino- COD	Dentro de las 24 hrs	PE.IMPORT@maersk.com
Consultas sobre Roleos	2~12horas hábiles	

Recuerde que mucha de la información que necesita está disponible en nuestra página web my.maerskline.com

PREGUNTAS IMPORTACIONES	HERRAMIENTAS	PAGINA WEB
Puertos de trasbordos	Tracking	maersk.com
ETA de la nave		
Emisión de documentos	Documentos	
Liberación de carga	Import Overview	
Costos Collect	Precios	

Su e-mail a PE.EXPORT@maersk.com generará un número de caso. Para mejor atención se sugiere escribir número de Booking o BL en el asunto.

DOCUMENTACION	TIEMPO DE RESPUESTA	CONTACTO
Correcciones que no se puedan hacer en línea por problemas de sistema o manuales	8 horas hábiles	PE.IMPORT@maersk.com

Por favor no enviar recordatorios a PE.IMPORT@maersk.com dentro de 4 horas hábiles debido a que es una herramienta que calcula en base a la última solicitud recibida. Regístrese en las notificaciones de nuestra página web para tener un mejor seguimiento de su carga.

FACTURACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA	CONTACTO
Si la factura no está disponible en My Finance después del arribo de la nave	24 horas	FINANZASMLPERU@maersk.com
Facturas Manuales/ Re-disputas	6 días hábiles	FINANZASMLPERU@Maersk.com

Siempre provea el número de invoice cuando dispute manualmente. FinanzasMLPeru es una casilla solo para envío de correos por lo que sugerimos no enviar recordatorios a esta casilla de correo.

PAGOS	TIEMPO DE RESPUESTA	CONTACTO
Todos los pagos hechos en línea y comprobantes de pago enviarlos por e-mail con la información de los embarques pagados como información obligatoria.	4 horas	PE.IMPORT@maersk.com

TIPS