

Conociendo a Maersk

Bienvenidos a bordo





Contenidos

| | |
|---|----|
| Bienvenido a Maersk | 1 |
| ¿Por qué Maersk? | 2 |
| Mapa de servicios y tiempos de tránsito | 3 |
| Descubra nuestro servicio intermodal | 7 |
| Como opera nuestro servicio intermodal | 8 |
| Plataformas digitales | 10 |
| Acerca de su oficina local | 14 |
| FAQ | 15 |



Bienvenido a Maersk



Es un honor darle la bienvenida a Maersk, donde transportamos más que productos; impulsamos sus ambiciones. Esto significa que, sin importar el tamaño de su negocio, [tenemos la experiencia, la red global y la estabilidad](#) que necesita para lograr sus objetivos comerciales.

Queremos aprender todo acerca de su negocio para poder ayudarle a optimizar su cadena de suministro.

[Como la empresa de transporte marítimo de contenedores más grande del mundo](#), movemos más de 12 millones de unidades cada año alrededor del mundo. Nuestra presencia internacional y [conocimiento del mercado](#) nos ha convertido en la [naviera de confianza de grandes y pequeñas marcas](#).

Proporcionamos transporte de origen a destino a casi [cualquier parte del mundo](#). Además, con 30.000 empleados en 114 países, combinamos nuestra red global con la experiencia local para aumentar la confiabilidad de sus entregas, tanto si viajan por mar como por tierra.

En la costa oeste de Sudamérica contamos con oficinas en Santa Cruz y La Paz (Bolivia), Lima (Perú), Guayaquil (Ecuador) y Santiago (Chile). Estamos [comprometidos con ayudar](#) a impulsar el comercio regional para que cada negocio de la costa oeste de Sudamérica pueda ser un actor clave en el comercio global.

Agradecemos su confianza en nosotros.
[¡Bienvenido a la familia Maersk!](#)

Francisco Ulloa
Cluster Top Costa Oeste de Sudamérica

¿Por qué Maersk?

Mejore su eficiencia

Independientemente de su sector, producto básico o mercados clave, Maersk tiene soluciones que ofrecen a las pequeñas y grandes empresas la oportunidad de crecer. Ofrecemos salidas frecuentes a nuestros clientes en las principales rutas comerciales y servicios interiores para una verdadera experiencia de principio a fin.



Sostenibilidad

Como líder mundial en transporte marítimo, ayudamos a reducir el impacto medioambiental de la cadena logística global. Tenemos un objetivo ambicioso de reducir las emisiones de CO2 de nuestro transporte marítimo en un 60 por ciento para 2020. Ya hemos logrado una reducción del 43 por ciento, mejorando el impacto medioambiental a nivel mundial.

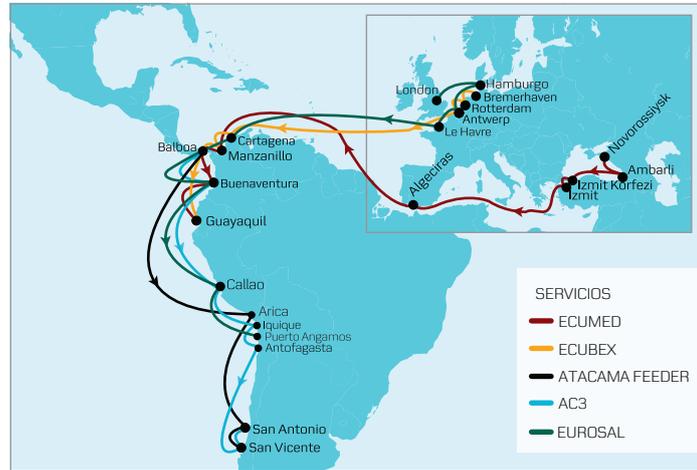
Simplifica sus envíos y logística

Cuanto menos tiempo dedique a pensar en el transporte de sus productos, más tiempo podrá dedicarle a su negocio. Esta es la razón por la que simplificamos el transporte, de principio a fin. Nuestras soluciones digitales le permiten organizar todo en línea, desde la cotización inicial hasta el seguimiento, la liberación de la carga y la entrega, para mayor comodidad y eficiencia.

EUROPA

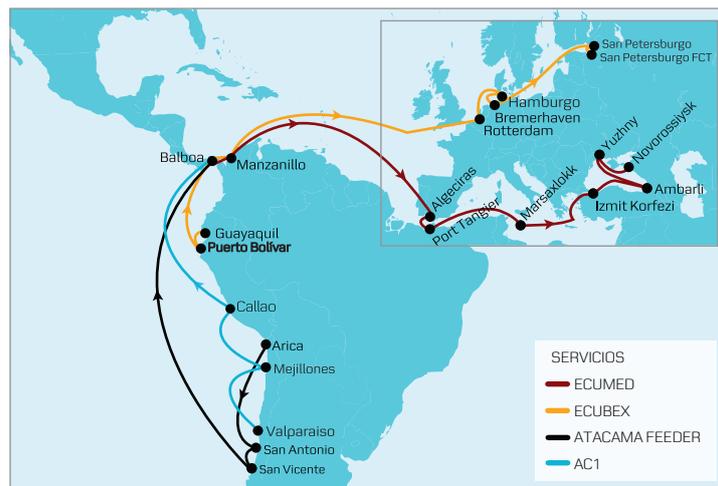
Rutas de servicio y tiempos de tránsito

IMPORTACIÓN



| Origen / Destino | Antwerp | Rotterdam | Bremerhaven | St.petersburg | Algeciras | Barcelona | Valencia | Genoa | Izmir | Jeddah | Jebelali |
|------------------|---------|-----------|-------------|---------------|-----------|-----------|----------|-------|-------|--------|----------|
| Arica | 28 | 29 | 31 | 38 | 28 | 33 | 38 | 37 | 35 | 50 | 65 |
| Iquique | 30 | 31 | 33 | 40 | 36 | 42 | 47 | 46 | 44 | 52 | 62 |
| Antofagasta | 33 | 34 | 35 | 42 | 39 | 45 | 50 | 48 | 46 | 55 | 70 |
| San Antonio | 40 | 41 | 43 | 48 | 39 | 51 | 50 | 49 | 46 | 56 | 70 |
| San Vicente | 37 | 38 | 40 | 46 | 36 | 48 | 47 | 46 | 43 | 59 | 67 |

EXPORTACIÓN



| Origen / Destino | Rotterdam | Hamburg | Bremerhaven | St. Petersburg | Antwerp | Tilbury | Le Havre | Algeciras | Marsaxlokk | Izmit/Korfezi | Ambarli | Yuzhny | Novorossiysk | Mersin | Jeddah |
|------------------|-----------|---------|-------------|----------------|---------|---------|----------|-----------|------------|---------------|---------|--------|--------------|--------|--------|
| Arica | 28 | 31 | 32 | 38 | 40 | 36 | 39 | 26 | 31 | 34 | 35 | 38 | 40 | 42 | 38 |
| San Antonio | 25 | 28 | 29 | 34 | 28 | 26 | 35 | 22 | 27 | 31 | 32 | 34 | 37 | 38 | 35 |
| San Vicente | 23 | 26 | 27 | 32 | 26 | 24 | 36 | 21 | 26 | 29 | 30 | 33 | 35 | 37 | 33 |
| Valparaiso | 25 | 28 | 29 | 34 | 30 | 33 | 32 | 31 | 35 | 38 | 39 | 42 | 44 | 43 | 49 |

ASIA

Rutas de servicio y tiempos de tránsito

IMPORTACIÓN



| Origen / Destino | Ningbo | Shanghai | Qingdao | Hong Kong | Shekou | Busan | Xingang | Laem Chabang |
|------------------|--------|----------|---------|-----------|--------|-------|---------|--------------|
| Iquique | 39 | 37 | 44 | 40 | 44 | 35 | 39 | 45 |
| Antofagasta | 41 | 39 | 40 | 42 | 46 | 37 | 41 | 47 |
| Arica | 36 | 35 | 35 | 42 | 41 | 33 | 36 | 43 |
| Valparaiso | 30 | 32 | 37 | 27 | 28 | 34 | 41 | 32 |
| San Antonio | 48 | 46 | 47 | 54 | 53 | 37 | 48 | 54 |

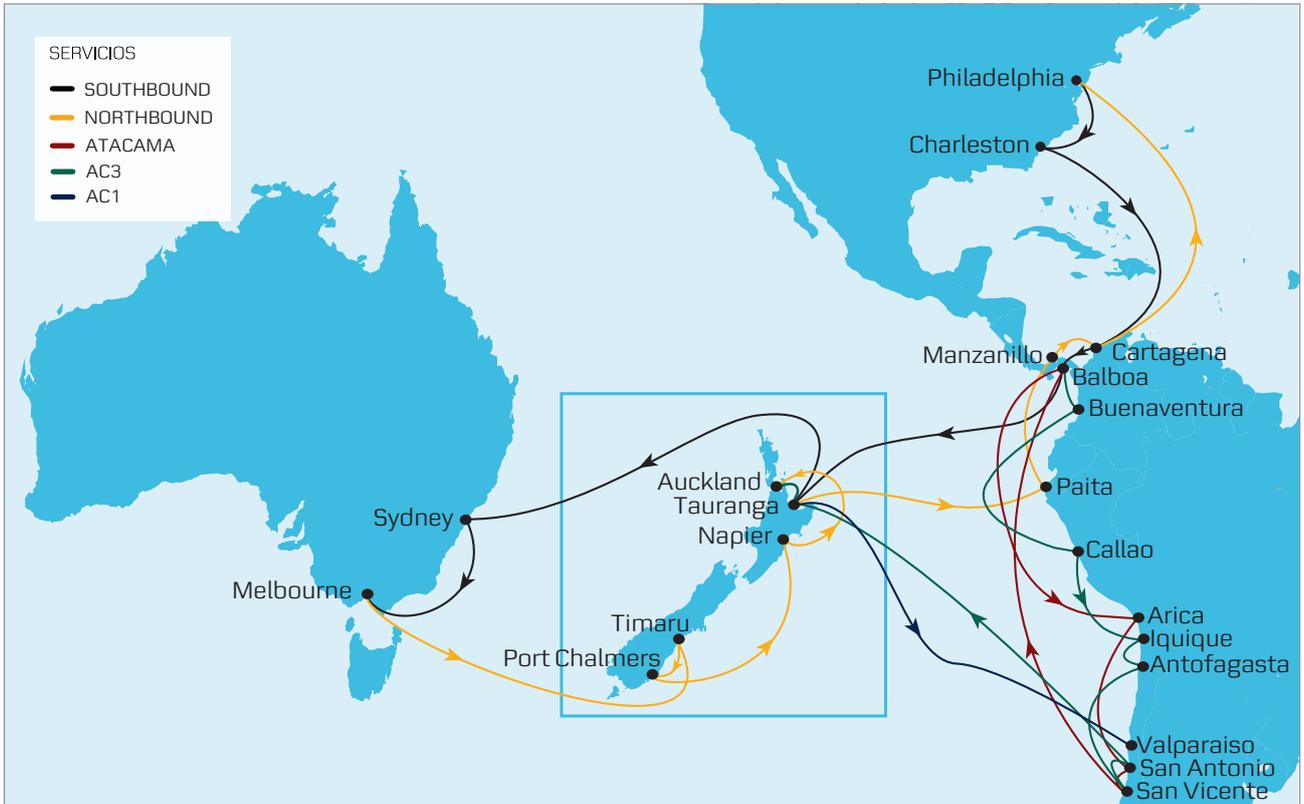
EXPORTACIÓN



| Origen / Destino | Kaohsiung | Hong Kong | Shekou | Shanghai | Qingdao | Busan | Yokohama |
|------------------|-----------|-----------|--------|----------|---------|-------|----------|
| Arica | 52 | 44 | 44 | 39 | 45 | 37 | 34 |
| Iquique | 36 | 37 | 38 | 42 | 44 | 47 | 48 |
| Valparaiso | 49 | 41 | 41 | 36 | 42 | 34 | 31 |
| San Antonio | 27 | 28 | 29 | 33 | 35 | 38 | 42 |
| San Vicente | 29 | 30 | 31 | 35 | 37 | 40 | 29 |

OCEANÍA

Rutas de servicio y tiempos de tránsito



IMPORTACIÓN

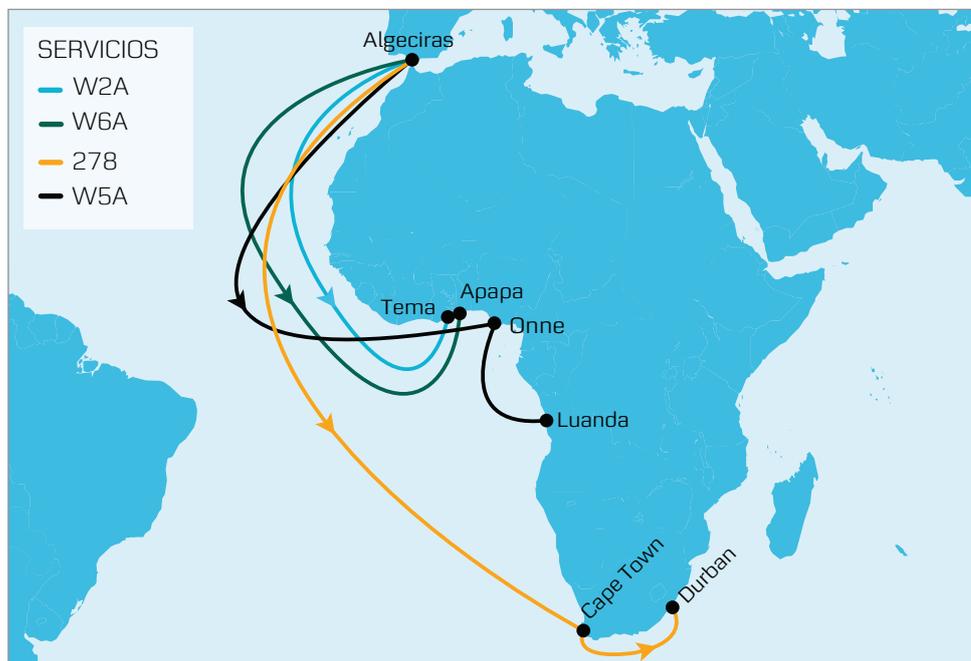
| Origen / Destino | Sydney | Melbourne | Brisbane | Auckland | Tauranga | Port Chalmers | Lyttelton |
|------------------|--------|-----------|----------|----------|----------|---------------|-----------|
| Arica | 48 | 45 | 51 | 34 | 37 | 45 | 42 |
| Iquique | 50 | 47 | 53 | 36 | 39 | 47 | 44 |
| Valparaiso | 31 | 28 | 27 | n/a | 15 | 21 | 18 |
| San Vicente | 50 | 47 | 46 | 43 | 32 | 40 | 37 |

EXPORTACIÓN

| Origen / Destino | Sydney | Melbourne | Brisbane | Auckland | Tauranga | Port Chalmers | Lyttelton |
|------------------|--------|-----------|----------|----------|----------|---------------|-----------|
| Arica | 40 | 43 | 50 | 39 | 36 | 45 | 44 |
| San Antonio | 22 | 25 | 32 | 17 | 14 | 27 | 26 |
| San Vicente | 24 | 27 | 34 | 19 | 16 | 29 | 28 |

ÁFRICA

Rutas de servicio y tiempos de tránsito



IMPORTACIÓN

| Origen / Destino | Onne | Apapa | Tema | Luanda | Monrovia |
|------------------|------|-------|------|--------|----------|
| Arica | 51 | 49 | 45 | 58 | 52 |
| San Antonio | 63 | 61 | 57 | 70 | 64 |
| San Vicente | 60 | 58 | 54 | 67 | 60 |

EXPORTACIÓN

| Origen / Destino | Onne | Apapa | Tema | Luanda | Monrovia |
|------------------|------|-------|------|--------|----------|
| Arica | 61 | 45 | 42 | 43 | 42 |
| San Antonio | 58 | 40 | 39 | 40 | 39 |
| San Vicente | 56 | 38 | 37 | 38 | 37 |

Descubra nuestro servicio intermodal

Los servicios intermodales de Maersk son una **opción flexible y confiable** que simplificará sus operaciones. ¿Para qué complicar su cadena logística con múltiples actores, cuando todo puede ser fácil y efectivo con un solo socio estratégico que lo apoye en todo el proceso?

Estamos seguros de que su **experiencia será positiva y satisfactoria.**

Algunas ventajas al comenzar a trabajar con nosotros:



Disponibilidad de vehículos y choferes acorde a sus requerimientos, con aviso previo de 48 hrs.



Su principal punto de contacto será su ejecutivo de servicio al cliente, que guiará sus operaciones y canalizará sus requerimientos.



Su carga se mantiene bajo la responsabilidad de Maersk en sus traslados por tierra desde o hacia el puerto.



En Maersk creemos en una logística que va más allá del movimiento de bienes, dinero e información. Para nosotros significa sociedad, conocimiento de su negocio, satisfacción de los clientes de nuestros clientes.

Como opera nuestro servicio intermodal

Exportador



Puede realizar sus reservas (bookings) a través de nuestro sitio web y basta con indicar que requiere un servicio "SD" (Store Door).

Debe indicar la dirección en que solicita el retiro de su carga, y la hora en que requiere que nos presentemos.

El día anterior al retiro, recibirá vía email la identificación de los vehículos y choferes asignados a cada contenedor.

En el día y hora acordados, nos presentaremos en su planta o centro operativo, y contará con 6 horas para cargar el contenedor. Luego nos llevaremos éste al puerto de embarque.

A través de nuestra página web podrá ver la confirmación de que su unidad está ingresada a stacking en puerto.



Entregamos tecnología, seguridad, integración, flexibilidad, respuesta ante eventualidades con el respaldo y los estándares por los que todos reconocen nuestra marca a nivel mundial. ¡Permítanos llegar hasta su puerta y estrechar su mano, acercando el mundo a su negocio aún más!

Importador



Coordinaremos un grupo de personas que deben mantenerse involucradas en cada operación, que se mantendrán en contacto vía email, y que incluyen al menos a un representante de su empresa, su agente de aduanas, nuestro equipo de Servicio al Cliente, y nuestro equipo de Operaciones Intermodal.

Recibirá una notificación de parte de Servicio al Cliente identificando sus contenedores con entrega en planta o centro operativo, con entre 3 y 5 días de antelación a la llegada de cada una de nuestras naves.

Su Agente de Aduanas notifica la secuencia de entregas programada por el Terminal, y nuestro equipo de Operaciones enviará entonces la asignación de vehículos asociada a cada contenedor.

Retiramos sus unidades del Puerto, ¡y las llevamos a su destino!

Ventajas Adicionales:



Servicios Adicionales de Almacenaje

Si una o más unidades (contenedores), no logran ser liberados a tiempo y necesita enviarla a un almacén extraportuario (EP) para continuar con su tramitación, no hay problema: nosotros la retiraremos ahí una vez que se encuentre liberado y continuaremos con la operación según lo planificado.



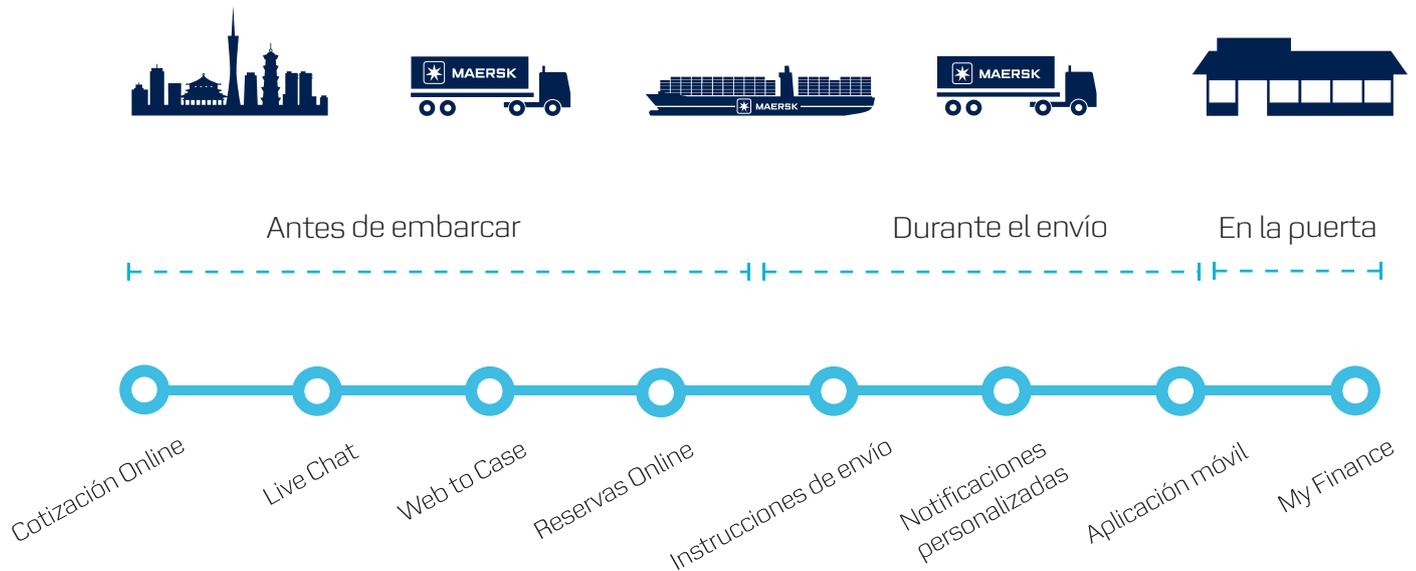
Despachos parcializados programados

Si no cuenta con capacidad de recibir todos sus contenedores en forma directa y requiere almacenarlos, podemos coordinar esto como un servicio adicional y definir una cantidad de días libres en almacén. Desde ahí podemos coordinar una entrega programada (día y hora definidas) para cada unidad.

En todo momento, y tanto para las operaciones de importación o exportación, nuestro equipo de **Customer Service** estará **disponible** y bien **preparado para guiarlo** y ayudarle a resolver sus inquietudes.

Plataformas digitales

A través de nuestras herramientas digitales **logramos acompañarlo** paso a paso **en todo su proceso logístico**, desde la cotización hasta inclusive después de entregada su carga.

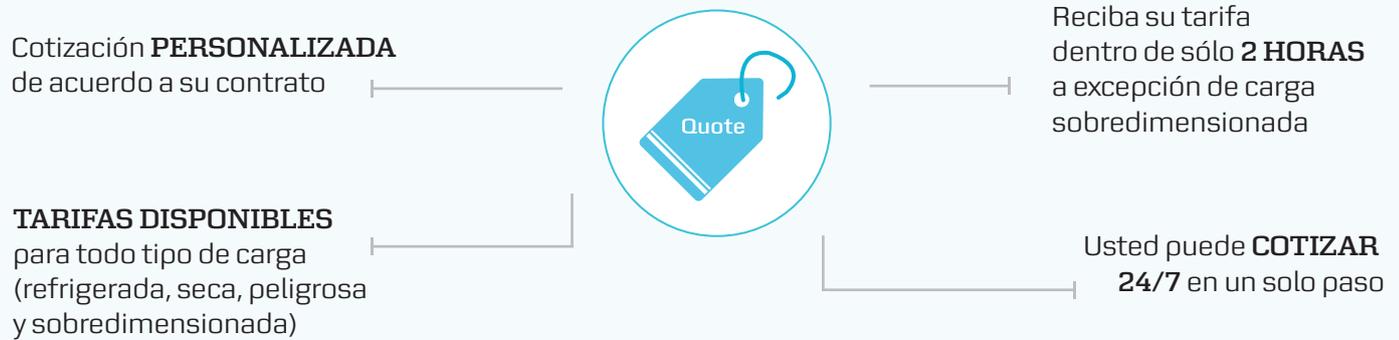


El transporte de sus productos debiese ser algo simple. Es por esta razón que **hacemos que el manejo de sus envíos se pueda realizar de manera fácil en línea**. Desde buscar tarifas hasta hacer sus reservas e ingresar documentos y monitorear sus productos, nada es más simple.



Cotización Online

Cotice rápidamente y obtenga su tarifa en cuestión de horas



Live chat

¡Hablemos por chat!

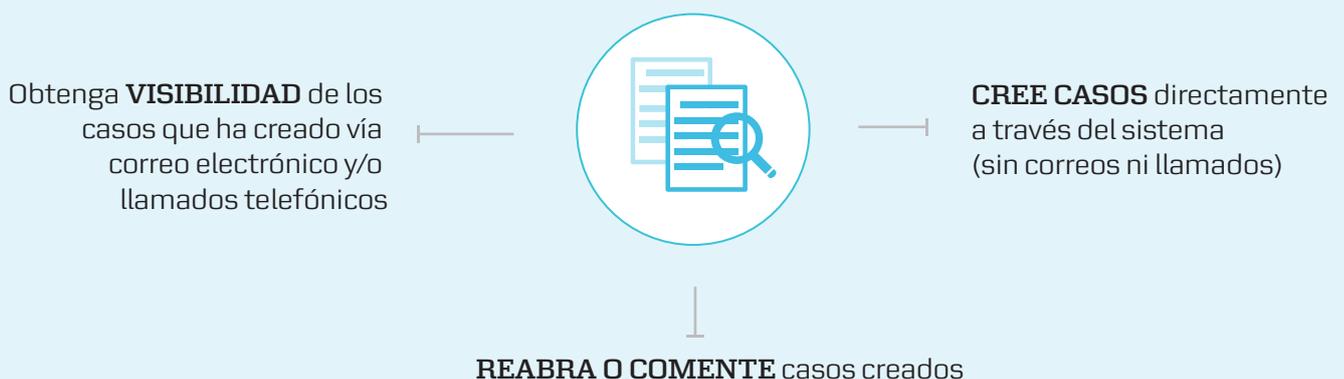
Dos tipos de chat disponible:

AYUDA TÉCNICA 24/7: Se puede utilizar solo cuando NO ha ingresado con su usuario y clave. Puede elegir entre agentes de ayuda que hablen inglés, chino o español

AYUDA LOCAL ESPECIALIZADA: Debe ingresar con su usuario y clave y podrá tener ayuda en directo de sus ejecutivos de servicio al cliente local con horario de 8:30hrs. a 18hrs.

Web to Case

¿Cómo hacer seguimiento al estado de sus casos?



Reservas Online

Reserve su espacio rápidamente en cuestión de horas



Instrucciones de envío

¿Sabía usted que las instrucciones de embarque enviadas "online" son procesadas en 8hrs?
 Ingrese a www.maersk.com



Notificaciones personalizadas

Con las notificaciones puede elegir qué le informamos y cuándo



Aplicación móvil

Todo lo que necesita al alcance de su mano

MONITOREE su carga

Suscríbase a los **AVISOS DE LLEGADA**

BUSQUE sus rutas y tiempos de tránsito



Cotice **EN LÍNEA**

Haga sus **RESERVAS 24/7**

Encuentre **INFORMACIÓN** de su oficina local

ACCEDA a My Finance directamente

My Finance

¿Cuáles son los beneficios de My Finance?

My Finance está **DISPONIBLE 24/7**

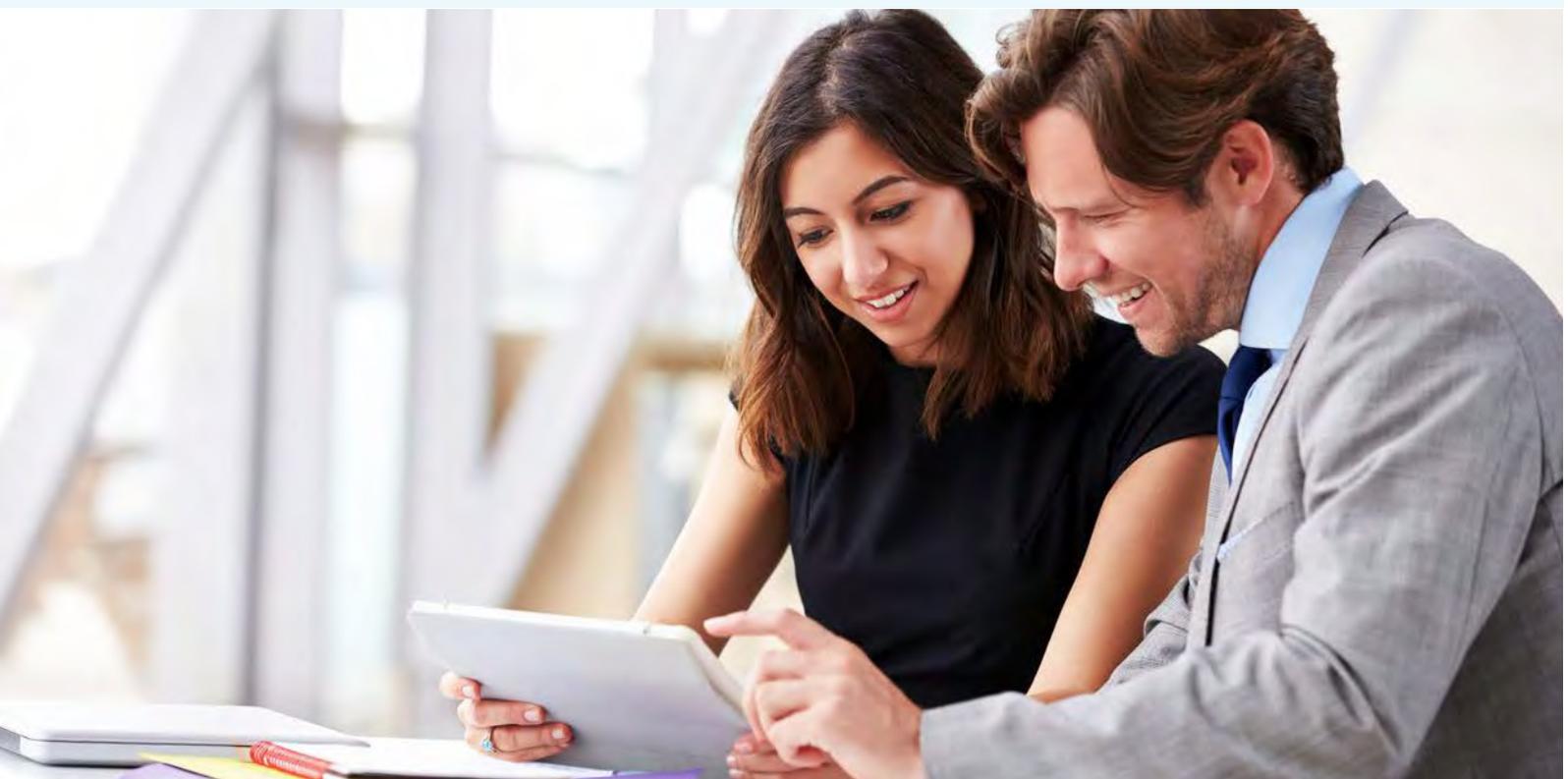
Pague directamente desde nuestra **APLICACIÓN MÓVIL**



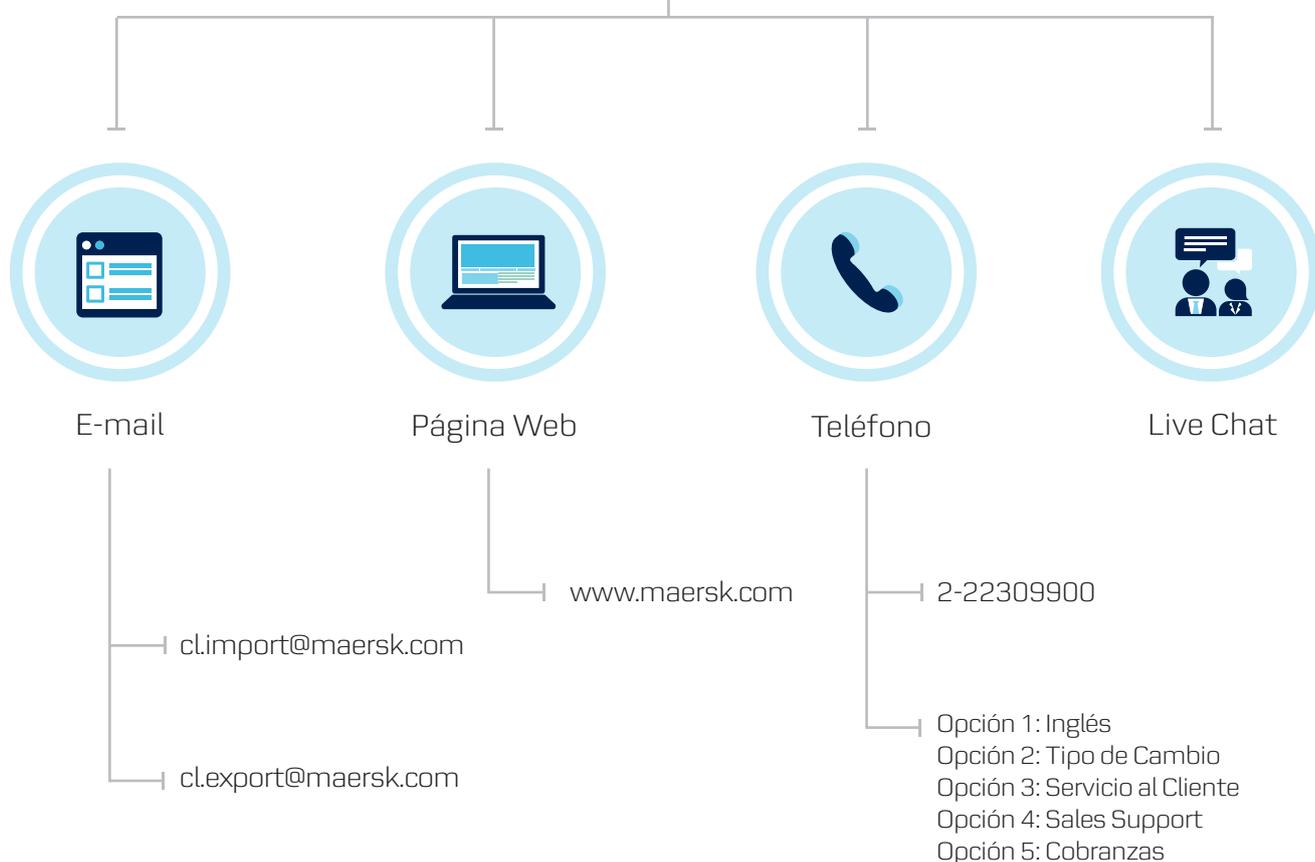
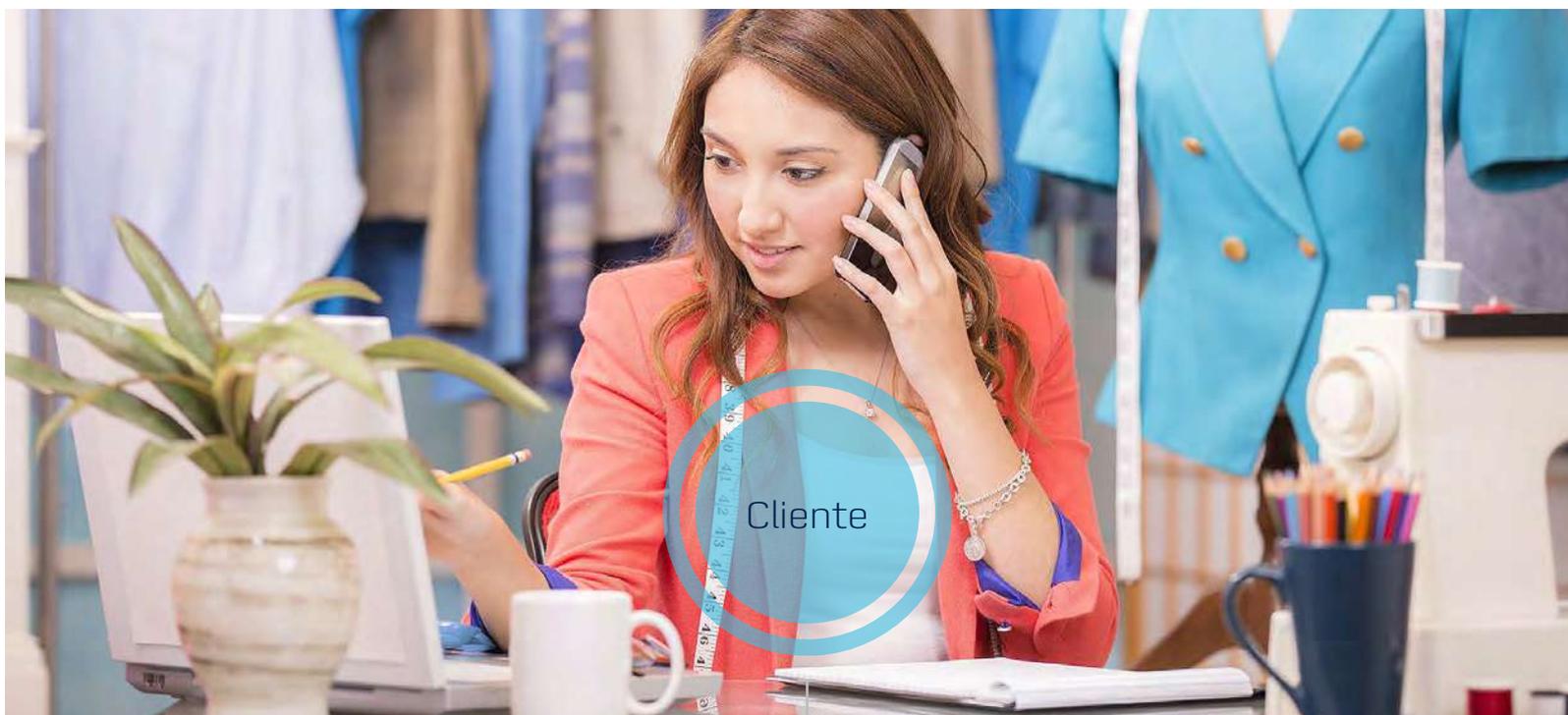
DESCARGUE su factura en formato PDF

ABRA Y GESTIONE sus disputas desde esta plataforma

Revise su **ESTADO DE CUENTA**, el cual podrá descargarlo en formato excel.



Acerca de su oficina local



FAQ

1

¿A quién contacto si no encuentro la información en la página web?



-Servicio al Cliente.

2

¿Cuáles son nuestros números de contacto?



Chile:
22300 9900 opción 3 Customer Service.
22300 9900 opción 4 Sales Support.

3

¿Por qué es importante tener un usuario creado por persona?



- Mantener orden en sus embarques.
- Nuestro sistema permite rastrear que usuario realizó cada gestión, de esta manera podremos proveerle el detalle de ser necesario.

4

¿Cuándo contactar a Servicio al cliente o a soporte de ventas?



Contacte a nuestro soporte de ventas hasta la realización de su cotización. Todo el proceso posterior a la cotización puede revisarlo directamente con nuestro equipo de Servicio al Cliente.

5

¿Cómo saber mi número de contrato?



- Si ya se ha solicitado cotización: Revisar encabezado de alguna cotización pasada recibida en el PDF.
- Si es primera cotización: No indicar contrato. Luego de esto, recibirá su primera cotización con un registro de contrato que puede utilizar en el futuro.

6

¿Cómo cotizar carga sobredimensionada?



- Ingresar a <https://www.maersk.com>
- Seleccionar modo de transporte y recuadro [cargo is oversized* : get an oversized cargo.
- Completar la información solicitada.

7

¿Es INTTRA la única manera de enviar mis instrucciones de embarque?



No. Recomendamos utilizar Maersk.com, ya que al no utilizar un tercero podemos recibir la información de la manera adecuada, más rápida y reducir el % de errores, ingresando la información directamente en nuestros sistemas.

8

¿Cómo determinar la validez de mi cotización?



- Si se solicita cotización antes del 15 de cada mes, solicitar validez desde ese día hasta último día del mismo mes.
- Si se solicita cotización después del 15 de cada mes, solicitar validez desde ese mismo día hasta último día del mes siguiente.

9

¿Puedo embarcar carga peligrosa con Maersk?



Esto depende de la naturaleza de la carga IMO. Se debe comenzar por cotizar el IMO respecto y su número UN, y luego contactar a Servicio al Cliente en caso de cualquier duda. Notar que por la naturaleza de esta carga, la confirmación puede tardar más de lo habitual.

10

¿Cómo solicito unidades clase A?



Si el tipo de la carga lo justifica, debes indicar en los comentarios al solicitar el booking unidad APTA para alimento. El uso de este tipo de unidades tiene un recargo adicional de USD \$45 por contenedor.

11

¿Cómo puedo obtener los recargos locales que NO están incluidos en el BL?



Servicio al Cliente.

12

¿Mi AGA (Agente de Aduana) puede tener acceso a mi cuenta?



Sí, pero debe recordar que tendrá acceso a toda la información de su cuenta. Sólo debe contactar a Live Help, sin estar logueado (sin ingresar su usuario y clave) y pedir al soporte en línea que le den acceso a su agencia, deberá especificar información general de ésta como nombre y correo electrónico de contacto.

13

¿Cuál es la zona horaria que se indica en el cargo tracking?



Zona horaria de acuerdo al lugar de embarque.



