

B E T T E R W A Y S



¡Bienvenido!
Customer Care Exportación México

MAKING SUPPLY CHAINS
MORE SUSTAINABLE EVERY DAY



ÍNDICE

CMA CGM MÉXICO – Proceso general de exportación

Registro en My CMA CGM.....	Página 2
Proceso de solicitud de reservación.....	Página 3
Coordinación de servicio modalidad (CY).....	Página 4
Coordinación de servicio modalidad carrier (Door).....	Página 4
Calidad de equipo.....	Página 5
Documentación y transmisión de VGM.....	Página 6
Puntos de contacto para el seguimiento de sus embarques.....	Página 6
Documentación.....	Página 7
Facturación	Página 8
Pagos	Página 8
Disputas de facturación	Página 8
Cálculo de demoras.....	Página 9
Contactos de escalación	Página 10

Estimado cliente,

¡Nos complace darle la bienvenida a CMA CGM!

CMA CGM está comprometida con la más alta calidad de servicio en todos los aspectos de nuestro negocio, estamos felices y honrados por contar con su preferencia para el transporte internacional de sus mercancías.

Este manual de bienvenida ha sido creado como una guía donde compartimos el proceso general a seguir para la coordinación de sus servicios de **exportación**.

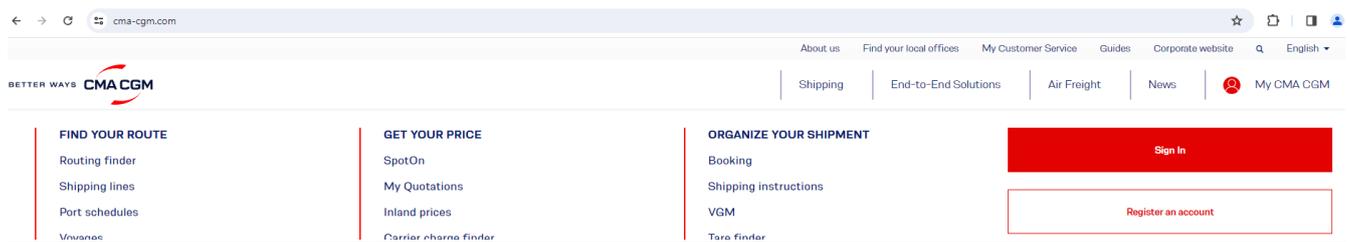
Esperamos le sea de utilidad en su viaje con nosotros, gracias por elegir nuestros servicios.

¡Bienvenido a bordo!

REGISTRO EN My CMA CGM

La forma más fácil y rápida de estar en contacto con CMA CGM, es registrarse en nuestra plataforma y obtener su usuario y contraseña: www.cma-cgm.com

A través de la página tendrá visibilidad, podrá organizar y dar seguimiento a todos sus embarques desde cualquier parte del mundo:



Shipment tracking

Follow your shipment live through the vessel's position at sea: all you need to do is to enter the shipment reference number to track the shipment live on a map! View ETA and the remaining days to POD directly.



Eco Calculator

Estimate the emissions for each one of your shipment made with CMA CGM



Routing Finder

Start preparing your shipment by checking port-to-port schedules either based on a departure or on an arrival date.

En caso de requerir asistencia para la creación/activación de su usuario, puede contactar al equipo de e-commerce a través de la siguiente dirección: latam.ebusiness@cma-cgm.com

PROCESO DE SOLICITUD DE RESERVACIÓN

Sus reservaciones pueden ser recibidas a través de los siguientes medios:

- Plataforma CMA CGM e-commerce www.cma-cgm.com
En caso de no contar con su usuario, agradecemos sea solicitado a la brevedad.
- Plataformas con accesibilidad a conexión EDI, tales como Intra o GT Nexus.

Toda solicitud de reservación deberá de contar con la siguiente información completa sin excepción, en caso de faltar alguno de estos datos el servicio no será programado para la fecha solicitada:

- Punto de origen
 - Puerto de carga
 - Punto de destino
 - Modalidad de transporte requerido en origen.
 - Número de contrato de servicio el cual se encuentre con tarifa vigente.
 - Peso de la mercancía
 - Tipo, tamaño y número de contenedores requeridos.
 - Temperatura y ventilación requeridos (carga refrigerada)
 - IMO, UN, contacto de emergencia (carga peligrosa), formato DGD y hojas de seguridad.
 - Dirección completa del lugar de posicionamiento (para carga servicio carrier).
 - Fecha y hora de posicionamiento (para carga servicio carrier).
 - Contacto de planta (nombre, teléfono y horario)
 - Instrucciones de pesaje (planta, puerto, nombre de la báscula, dirección y contacto)
 - Datos del Agente Aduanal (nombre, teléfono y correo electrónico)
- ✓ Una vez que la solicitud de reservación es recibida, se procesará en un máximo de 4 horas siempre y cuando la tarifa y ruta estén habilitadas en nuestro sistema.
- ✓ Todas las reservaciones se encuentran sujetas a espacio, disponibilidad de equipo y unidades para el caso de los embarques donde el transporte sea coordinado por CMA CGM.

IMPORTANTE: Todas las modificaciones a la reservación una vez confirmado el booking deben de ser solicitadas por medio de la página web.

COORDINACIÓN DE SERVICIO MODALIDAD “MERCHANT” (CY)

- ✓ Para las reservaciones con modalidad “Merchant” donde el servicio terrestre es coordinado por el cliente, se deben considerar los siguientes requerimientos:
1. Las solicitudes de reservación deberán ser recibidas 24 horas previas a la fecha en que se desea la liberación de equipo, mencionando localidad y fecha de toma de equipo, así como el tipo/tamaño de equipo deseado (contenedor grado alimenticio, carga general o material de reciclaje).
 2. Todas las liberaciones de equipo tienen vigencia de 5 días calendario a partir de la fecha estipulada en la liberación de equipo de la confirmación de booking; después de esa fecha se

deberá solicitar de nueva cuenta la actualización de liberación al equipo de mex.service@cma-cgm.com, quedando sujeto a disponibilidad.

COORDINACIÓN DE SERVICIO MODALIDAD “CARRIER” (DOOR)

- ✓ Las reservaciones con posicionamiento en planta con transporte coordinado por CMA CGM México (considerados como movimientos “Carrier”), serán programados 48 horas después de la confirmación de número de reservación; a reserva de disponibilidad de unidad de transporte (tracto - camión) y contenedor en la localidad requerida.
- ✓ Es importante que considere que todas nuestras tarifas y operaciones están cotizadas y son coordinadas en base full (una unidad de transporte con dos contenedores); en caso de que la reserva sea por un solo contenedor la fecha de posicionamiento puede recorrerse hasta poder realizar un servicio en empate, ya sea del mismo cliente o bien un cliente diferente en la misma localidad o entidad cercana y en ruta al puerto de carga.
- ✓ En caso de no encontrar carga de empate se solicitará confirmar el pago para el movimiento en sencillo, para lo cual debe considerarse:

Si el flete terrestre en base de servicio doblemente articulado (conocido como full o tándem) y se requiere un movimiento en servicio sencillo, un adicional del 40% será aplicado sobre la tarifa terrestre por contenedor.

- ✓ CMA CGM cuenta con servicio de monitoreo de carga bajo dos esquemas (embarques todo camión):

Servicio estándar: sin costo adicional, proporcionando cinco estatus por contenedor:

1. Toma de equipo vacío (compartiendo datos de número de contenedor, sello y estimado de arribo a punto de carga).
2. Confirmación de arribo a punto de carga.
3. Tránsito a puerto.
4. Llegada a puerto.
5. Ingreso de contenedor a terminal portuaria.

Servicio premium: considerando un costo adicional de US\$75 por contenedor, el cliente tendrá acceso directo a la plataforma del proveedor Sky Angel para la visibilidad de la ubicación de su carga.

- ✓ Cualquier reprogramación o cancelación de posicionamiento por parte del cliente se deberá solicitar **48 hrs previas a la fecha de posicionamiento antes de las 13:00** vía mail al equipo de Bookings, en caso contrario generará un costo por cancelación extemporánea, el cual será confirmado caso por caso.
- ✓ Así mismo agradecemos su consideración para tomar en cuenta los días libres de demoras de contenedor otorgados a la carga de exportación. Favor de consultar el siguiente enlace:

https://www.cma-cgm.com/static/DemDet/Attachments/DD_Tarifs_MX_2022-07-15.pdf

CALIDAD DE EQUIPO

Es importante que en sus reservaciones indique la calidad de equipo requerida con base a los requerimientos de su carga, para lo cual agradecemos considere la siguiente descripción :

Calidad	Características
Flexitanque (flexitank)	<p>Sin olor fuerte ni residuos de carga anterior en el interior.</p> <p>Ambas paredes laterales deben estar onduladas en toda la longitud de la pared lateral. Soldadura suave y sin bordes afilados.</p> <p>Las abolladuras, deformaciones y reparaciones permitidas deben ser suaves.</p> <p>Las levas de las barras de bloqueo de la puerta deben encajar correctamente en los retenedores de leva de la barra de bloqueo superior e inferior. Las manijas deben colocarse libremente en los retenedores de las manijas de las puertas y los pestillos de las manijas de las puertas deben cerrarse por completo.</p> <p>El panel lateral no debe mostrar abolladuras en 3 o más corrugaciones (longitudinales).</p> <p>Piso sin parches de acero o gubias de más de 15 mm de profundidad. Sin delaminación ni otros daños (que afecten la resistencia del piso). El piso debe estar al ras. Paneles laterales y frontales sin parches.</p>
Grado alimenticio (foodgrade)	<p>Sin olor fuerte ni residuos de carga anterior en el interior.</p> <p>El piso, el techo y los paneles laterales deben estar secos y sin condensación (a menos que sea inducido por el clima).</p> <p>Hermético a la luz y al agua. Las puertas deben cerrar herméticamente.</p> <p>Sin manchas de piso transferibles; sin manchas de óxido concentradas.</p> <p>Sin clavos, sin parches de acero, el piso debe estar al ras y los tornillos avellanados</p> <p>Los paneles interiores están limpios.</p>
Carga general (general cargo)	<p>Sin clavos, sin parches de acero, el piso debe estar al ras y los tornillos avellanados.</p> <p>No se permite que los anillos de amarre salgan de la ondulación.</p> <p>No se permiten bordes afilados/cortantes en paredes/ondulaciones.</p> <p>Sin olor fuerte ni residuos de carga anterior en el interior.</p> <p>El piso, el techo y los paneles laterales deben estar secos y sin condensación (a menos que sea inducido por el clima).</p> <p>Hermético a la luz y al agua. Las puertas deben cerrar herméticamente.</p> <p>Manchas transferibles; puntos de óxido permitidos para paletizado y bobinas con subcapa.</p>
Scrap	<p>Mínimo 8 años de manufactura.</p> <p>Estanco al viento y al agua.</p> <p>Para ser utilizado para chatarra y leños.</p>

DOCUMENTACIÓN Y TRANSMISIÓN DE VGM

✓ Las instrucciones de embarque para la elaboración de sus conocimientos de embarque y la transmisión de Masa Bruta Verificada (MBV o VGM por sus siglas en inglés) pueden ser recibidas a través de los siguientes medios:

- Plataforma www.cma-cgm.com
- Plataformas con accesibilidad a conexión EDI.
- Fechas de cierre en el portal web <https://www.cma-cgm.com/ebusiness/schedules>

PUNTOS DE CONTACTO PARA EL SEGUIMIENTO DE SUS EMBARQUES

PROCESO	CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Late documental/despacho. Cambios de itinerario o de destino. Correcciones extemporáneas (5 días previos a arribo a destino). Facturación y Liberación (Por favor agregar al correo "SWB / OBL release") 	mex.service@cma-cgm.com
<ul style="list-style-type: none"> Documentación INDIA (creación de BL's y correcciones en la plataforma y liberación de BL's Waybill de clientes con crédito) 	ssc.mxexportdocs@cma-cgm.com

DOCUMENTACIÓN

- Emisión de BL draft – El tiempo de publicación de un BL draft es máximo 24 horas después de recibir Instrucciones de embarque, en caso de que la documentación presente alguna discrepancia el equipo ssc.mxexportdocs@cma-cgm.com enviará mail para solicitar información.
- Emisión de BL final – La aprobación debe ser enviada por medio de la plataforma.

Si la razón social facturada cuenta con términos de crédito se libera al zarpe.

- ✓ **Waybill** – La liberación la publica el equipo de Documentación en India ssc.mxexportdocs@cma-cgm.com
- ✓ **Originales (destino/origen)** - La liberación es confirmada por: mex.service@cma-cgm.com (Por favor agregar al correo "SWB / OBL release")

Si la razón social facturada no cuenta con términos de crédito favor de enviar comprobante de pago a her.mxopagosclientes@cma-cgm.com. Favor de considerar que el tiempo de recepción y aplicación de pagos es de 24 a 48 horas.

Una vez acreditado el pago, el equipo de Cobranza México debe autorizar la liberación.

Una vez recibida la autorización de liberación se le podrá enviar el BL final.

Nota importante: Considerar que para todas las emisiones en destino es necesario el envío de carta Appendix membretada <https://www.cma-cgm.com/static/BR/Attachments/Appendix%20A.pdf> y firmada por el Representante Legal, dicha carta tendrá vigencia de 3 meses siendo el mismo destino y Consignatario.

Correcciones antes del zarpe:

- Deben de ser solicitadas por medio de la plataforma.

Correcciones después del zarpe:

- Son sujetas a aprobación de destino, el costo es de USD 150 por BL.

Transmisiones a aduana:

Para los puertos/rutas en los que una transmisión es involucrada (Estados Unidos de Norteamérica, Canadá, Europa, China y Japón) es necesario el envío del formato Letter Of Indemnity (LOI) una vez que se ha enviado una transmisión para modificaciones al DRAFT.

LOI USA & CANADA (AMS)

<https://www.cma-cgm.com/static/BR/Attachments/LOI%20-%20EUA-CANADA.pdf>

LOI EUROPA (ENS)

<https://www.cma-cgm.com/static/BR/Attachments/LOI%20-%20EUROPA.pdf>

ICS2 EUROPA (European Union Import Control System 2 - Compliance requirements)

Requerimientos mandatorios de transmisión europea:

<https://www.cma-cgm.com/news/4882/update-3-on-european-union-s-import-control-system-2-ics2-release-3>

LOI CHINA

<https://www.cma-cgm.com/static/BR/Attachments/LOI%20-%20CHINA.pdf>

LOI JAPÓN

<https://www.cmacgm.com/static/BR/Attachments/Request%20for%20amendment%20Japan.pdf>

FACTURACIÓN

- Puntos de contacto: mex.service@cma-cgm.com
- Tiempos de publicación de facturas en la web – Máximo 48 hrs en día laboral después del zarpe

Las facturas pueden ser consultadas y extraídas desde el portal web para su referencia y trámite de pago:

How to consult invoices

PAGOS

Datos bancarios para pago de flete, cargos locales, demoras y otros cargos operativos (con excepción de depósito en garantía) en dólares americanos:

Beneficiario: **CMA CGM SA**
Account Number: **00200 624941 001 48**
Branch: **BNP Paribas New York Branch**
SWIFT: **BNPAUS3N**
ABA: **026007689**

Todos los pagos deberán ser dirigidos al siguiente correo electrónico indicando las obligaciones (conocimiento de embarque/factura) a los que deben ser aplicados:

her.mxopagosclientes@cma-cgm.com

- Favor de considerar que el tiempo de validación y acreditación de pagos es de 24 a 48 horas hábiles.
- De esta manera una vez que el pago sea confirmado, la transacción será validada y aplicada en sistema para la liberación de sus embarques; en caso de que el número de factura no se indique, el pago recibido será aplicado a las facturas disponibles en estado de cuenta.
- Este proceso es aplicable solamente para cargos pagaderos en México.

DISPUTAS DE FACTURACIÓN

- Todos los casos de disputas deben ser enviados a mxo.disputas@cma-cgm.com
El no envío directo puede causar retrasos en el registro en sistema.
- Las disputas deberán presentarse dentro de los primeros 7 días calendario a partir de la fecha factura, proporcionando el número de obligación/factura, número de BL/Booking, soportes que justifiquen la disputa y que brinden la visibilidad del tema a revisar. Ejemplo: confirmación escrita de la tarifa, condiciones especiales, mensajes de seguimiento operativo, etc.
- Si la disputa se solicita en tiempo y forma, el equipo de Disputas CMA CGM asignará un número de caso, mismo que se reflejará en el estado de cuenta con el estatus “disputa- en revisión”.
- Durante el tiempo que la factura se encuentre en revisión por el equipo de Disputas, la factura no es cobrable y no afectará su estado de cuenta/operaciones. En caso de pago, el folio se cerrará en automático finalizando la revisión.
- Si la solicitud de disputa no se realiza dentro de los 7 días calendario mencionados previamente, la revisión será rechazada y los cargos serán confirmados como automáticamente cobrables.

CÁLCULO DE DEMORAS

Con la finalidad de agilizar el tiempo de respuesta de cortes y cálculos de demoras, le agradeceremos envíe sus solicitudes desde el 04 de Julio de 2022 referenciando sus correos bajo los siguientes asuntos:

Solicitud de transporte: **Solicitud de transporte (modalidad FFCC/ Camión) # BL/# contenedor (s)**

Cálculo de DD para revalidación: **Cálculo de DD, revalidación # BL/# contenedor (s)**

Corte de demoras final: **Corte de demoras final # BL/# contenedor (s)**

Cálculos de demoras a fecha específica: **Cálculos de demoras # BL/# contenedor (s)**

Días libres: **Días libres # BL/# contenedor (s)**

Estas serán atendidas Única y Exclusivamente en la siguiente dirección de correo electrónico:

mxo.DDMexico@cma-cgm.com

Horarios de atención:

Lunes a viernes de 9:00 am a 3:00pm, las solicitudes recibidas en horario posterior, serán atendidas al siguiente día hábil.

Glosario de términos:

- Corte de demoras final: Cálculo final de demoras

Exportación: Desde la toma de contenedor vacío hasta el zarpe de buque.

- a) Retorno, Reexportación: desde la descarga del contenedor hasta el zarpe del barco.
- b) Booking/contenedor cancelado: desde la toma de equipo vacío hasta el regreso del contenedor.

Notas:

- Para cortes de carga merchant/CY (donde el servicio terrestre es coordinado por el cliente), es indispensable el envío el formato EIR.
- Los contenedores deberán ser entregados limpios y en óptimas condiciones.
- Solicitud de transporte: cálculo de demoras parciales para asignación de transporte.
- Cálculo de demoras para revalidación: cálculo de demoras parciales para liberación de contenedores en puerto de descarga.
- Solicitud de días libres: días registrados en el acuerdo tarifario aplicado al conocimiento de embarque.

CONTACTOS DE ESCALACIÓN

LOGÍSTICA				
Nombre	Escalación	Puesto	Mail	Teléfono
Logística grupal			mex.logistics@cma-cgm.com	5553400940
Jorge Nuñez	1	Gerente Logística	MXO.JNUNEZ@cma-cgm.com	5550088209
Gabriela Silva Nieto	2	ILS Director	mex.gsilva@cma-cgm.com	5553400940

INTERMODAL				
Nombre	Escalación	Puesto	Mail	Teléfono
Servicio todo camión			mex.ilstruck@cma-cgm.com	5553400940
Servicio tren/ tren+ camión			MXO.ILSRAIL@cma-cgm.com	
Marlene Landeros	1	Gerente Intermodal	MXO.MLANDEROS@cma-cgm.com	5543270229
Gabriela Silva Nieto	2	ILS Director	mex.gsilva@cma-cgm.com	5553400940

DEMORAS				
Nombre	Escalación	Puesto	Mail	Teléfono
Demoras grupal			mex.DDMEXICO@cma-cgm.com	5553400940
Montserrat Jiménez	1	Gerente Cobranza	MXO.MJIMENEZ@cma-cgm.com	
Brenda Santiago	2	Dirección Finanzas	MXO.BSANTIAGO@cma-cgm.com	

SERVICIO AL CLIENTE				
Nombre	Escalación	Puesto	Mail	Teléfono
Hector Tomas	1	Supervisor	MXO.HTOMAS@cma-cgm.com	55 5340 4526
Alma Armenta	2	Gerente	MXO.AARMENTAGARIBAY@cma-cgm.com	55 5437 0139
Ximena Frias	3	Director	MXO.JFRIAS@cma-cgm.com	55 5507 6055

TRANSPAC – Oficinas puerto		
Puerto	Correo electrónico	Teléfono
Ensenada	ereyes@transpac.com.mx	646 286 1441
Manzanillo	ZLO.CMACGM@TRANSPAC.COM.MX	314 331 2770
Lázaro Cárdenas	LZC.CMACGM.EXPO@TRANSPAC.COM.MX	753 540 1404
Altamira	atmexpo@transpac.com.mx	833 318 4380
Veracruz	verexpo@transpac.com.mx	229 295 2969
Progreso	pgvsl@transpac.com	999 139 4700

Para información adicional, favor de contactar a su representante local o bien al equipo de Customer Care.

Agradecemos su confianza y apoyo continuos.

Atentamente
CMA CGM MÉXICO