

B E T T E R W A Y S



¡Bienvenido!
Customer Care Importación México

MAKING SUPPLY CHAINS
MORE SUSTAINABLE EVERY DAY



ÍNDICE

CMA CGM MÉXICO – Proceso general de importación

Matriz de contactos.....	Página 3
Registro en My CMA CGM.....	Página 3
Revisión de documentos.....	Página 5
Facturación.....	Página 5
Aplicación Serenity Container Plus	Página 5
Envío de instrucciones para revalidación.....	Página 6
Revalidación	Página 7
Solicitud de transporte (embarques carrier)	Página 7
Cálculo de demoras.....	Página 8
Pagos.....	Página 9
Depósitos en garantía	Página 10
Disputas de facturación.....	Página 11
Puntos de contacto y escalación.....	Página 12
Anexo A.....	Página 13
• Enlace para la visibilidad de facturas	
Anexo B.....	Página 13
• Formatos solicitud de transporte movimiento todo camión	

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 **importación**.

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

¡Bienvenido a bordo!

MATRIZ DE CONTACTOS

Customer Care Tel. (52) 55 5340 4930

Correo electrónico	Propósito:
mex.service@cma-cgm.com	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con requisitos para liberar mercancía por importación, orientación referente a sus embarques, cambios de modalidad, de destino, revisión con origen de cualquier discrepancia o tema referente a la liberación en destino. • Facturación de embarques de Importación. • Ingreso de instrucciones (carta garantía y encomienda)
mxo.DDMEXICO@cma-cgm.com	Cortes de demoras (revalidación, asignación de transporte y corte final), así como confirmación de días libres.
her.mxopagosclientes@cma-cgm.com	Acreditación de pagos en dólares americanos.
mxo.Cobranza@cma-cgm.com	Aplicación de pagos en dólares americanos una vez se confirme la validación de recepción de fondos (demoras, cargos locales y exportación).
mxo.garantias@cma-cgm.com	Aplicación de pago de depósitos en garantía, proceso de devolución, re-utilización de garantías en pesos mexicanos.
mxo.disputas@cma-cgm.com	Disputas en facturación.

Soporte de Ventas	(52) 55 5340 4943
Operaciones	(52) 55 5340 4945
Intermodal – modalidad tren / tren + camión	(52) 55 5340 4946
Intermodal – modalidad todo camión	(52) 55 5340 4948

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

REVISIÓN DE DOCUMENTOS

- Agradecemos se realice la revisión de documentos compartidos por el embarcador, así como la notificación de arribo compartida por CMA CGM 7 días previo a su arribo a puerto mexicano.

Tipos de conocimiento de embarque

- BL Negociable (liberación contra conocimiento de embarque original), debe presentarse un conocimiento de embarque original endosado y carta encomienda original en físico en:

Avenida Insurgentes Sur 1079 Piso 24
Col. Noche Buena
Ciudad de México
Lunes a viernes 9:30 a 13:30 hrs – 15:30 a 17:00 hrs

- BL Waybill (liberación contra copia de conocimiento de embarque), se puede enviar carta encomienda vía correo electrónico a mex.delivery@cma-cgm.com.

FACTURACIÓN

Para proceder con la facturación correcta de sus embarques, agradecemos enviar sus datos de facturación dando respuesta a la notificación de arribo de manera inmediata a la siguiente dirección:

mex.service@cma-cgm.com

La emisión de sus facturas se realizará 5 días previos al arribo del embarque. En caso de disputa de los cargos facturados, será recibida hasta 5 días posteriores de su emisión (día hábil); posterior a este plazo, se genera cargo de refacturación.

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

How to consult invoices

VER ANEXO A

APLICACIÓN SERENITY CONTAINER PLUS

Serenity Container Plus es un servicio de valor agregado que exonera el depósito en garantía de contenedor y protege cualquier daño de este (no incluye limpiezas).

Los montos para considerar por contenedor son:

Exoneración de depósito + protección daños de contenedor	Inversión	Fecha de efectividad
Dry (NO Incluye Flat Rack, Open Top)	70 USD	Marzo 15, 2023
Reefer (Incluye NOR)	90 USD	Marzo 15, 2023
Special Equipment (Incluye Flat Rack y Open Top), HAZ Dry/Reefer.	120 USD	Marzo 15, 2023

- Serenity Container Plus se factura bajo el concepto – DTC02 Damage to Container Platinum.
- Favor de solicitar la aplicación de Serenity Container Plus al momento de recibir su notificación de arribo (normalmente el primer aviso de llegada es enviado con 10 días de anticipación a la fecha estimada de arribo de buque) al departamento de Facturación (mex.service@cma-cgm.com).
- En caso de que su embarque de importación ya haya sido facturado e incluya el concepto DTC08 – Import Premium Serenity Container, favor de solicitar la factura complementaria correspondiente con el monto adicional para la aplicación correcta del Serenity Container Plus.

ENVÍO DE INSTRUCCIONES PARA REVALIDACIÓN

Para los embarques por recibir, el procedimiento de aplicación de depósito en garantía y encomienda será de la siguiente manera:

Enviar correo electrónico (mex.service@cma-cgm.com) indicando lo siguiente:

- Aplicar nuestra garantía a nombre de: _____
- Para nuestro número de BL: _____
- A favor del agente aduanal: _____

NOTAS

- En caso de no contar con beneficio de carta garantía, deberán enviar el pago del depósito a la cuenta de correo electrónico mxo.garantias@cma-cgm.com.
- En caso de no contar con carta encomienda anual, es necesario realizar la solicitud de aplicación por cada embarque.

REVALIDACIÓN

Una vez concluida la revisión de documentos y pagos, la revalidación de sus embarques es realizada por las oficinas de representación de CMA CGM en puerto (TRANSPAC) vía correo electrónico.

Su solicitud deberá ser dirigida a los siguientes contactos:

Puerto	Correo electrónico	Teléfono
Ensenada	esedoc@transpac.com.mx ereyes@transpac.com.mx	646 286 1441
Manzanillo	zlo.cmacgm.revalidaciones@transpac.com.mx	314 331 2770
Lázaro Cárdenas	lzc.cmacgm.revalidaciones@transpac.com.mx	753 540 1404
Altamira	atmrevalidacion@transpac.com.mx	833 318 4380
Veracruz	verimpo@transpac.com.mx	229 295 2969
Progreso	ccobos@transpac.com.mx	969 688 1887

Las solicitudes de revalidación serán atendidas en los siguientes horarios:

Lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs

Sábados de 09:00 a 12:00 hrs.

SOLICITUD DE TRANSPORTE (Embarques carrier)

Movimientos todo camión

- Los embarques cuyo servicio de entrega en planta sea con transporte coordinado por CMA CGM México (considerados como movimientos "Carrier"), serán programados considerando los siguientes tiempos de asignación de transporte:

Servicio base full completo:	24 horas hábiles
Servicio base full combinado:	72 a 96 horas hábiles
Servicio sencillo:	72 a 96 horas hábiles
Servicio carga peligrosa/equipo especial:	72 a 96 horas hábiles

** tiempos promedio habituales sin impacto por cuestiones ajenas a la línea como: condiciones climáticas, congestión en puerto, días festivos, bloqueos, etc. **

- Las solicitudes de transporte deberán ser enviadas vía correo electrónico al equipo CMA CGM Intermodal / TRANSPAC haciendo uso de los formatos correspondientes (ANEXO B).
- 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 solicitud de transporte sea por un solo contenedor la fecha de asignación 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 del puerto de descarga.

- En caso de no encontrar carga de empate se solicitará confirmar el pago para el movimiento en sencillo, considerando un adicional del 40% aplicado sobre la tarifa terrestre por contenedor.
- CMA CGM cuenta con servicio de monitoreo de carga bajo dos esquemas:

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

1. Ingreso a puerto para despacho
2. Salida de puerto (una vez concluido el despacho)
3. Salida a ruta federal
4. Tránsito a planta
5. Confirmación de llegada a planta

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.

Movimientos tren (entrega en rampa / tren + camión (entrega en puerta)

- Las solicitudes de transporte deberán ser enviadas vía correo electrónico al equipo CMA CGM Intermodal / TRANSPAC haciendo uso de los formatos correspondientes (ANEXO B).
- El tiempo promedio de carga a plataforma es de 72 horas hábiles después de la recepción de solicitud de transporte y documentación.

** tiempos promedio habituales sin impacto por cuestiones ajenas a la línea como: condiciones climáticas, congestión en puerto, días festivos, bloqueos, etc. **

- Una vez que la carga haya arribado a la terminal interior de ferrocarril, puede solicitar el folio de liberación (servicio de entrega en rampa); o bien, programar la entrega en planta/bodega (servicio de entrega en puerto) con base a la tarifa aplicada en su conocimiento de embarque.

CÁLCULO DE DEMORAS

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

Solicitud de transporte: **Solicitud de transporte (modalidad FFCCC/ 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

Importación: Desde la descarga del contenedor hasta el retorno de equipo vacío.

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.

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 el **número de factura** a los que deben ser aplicados; ninguna otra información será considerada para la identificación y aplicación de pago:

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.

DEPÓSITO EN GARANTÍA

El depósito en garantía es aplicable para carga con destino final puerto de descarga (carga merchant) o punto interno con servicio terrestre coordinado por la línea.

Las opciones de pago son:

- Transferencia por MNX\$22,000 para carga seca y MNX\$66,000 para carga refrigerada, peligrosa o equipo especial por contenedor a la siguiente cuenta bancaria:

Beneficiario: **CMACGM México S.A. de C.V.**
 Banco Beneficiario: **INTERCAM BANCO, S.A., IBM**
 Dirección: **Río Tíber No. 70, Col. Cuauhtémoc, Del. Cuauhtémoc, CDMX, 06500**
SWIFT: INTEMXMMXXX
CLABE: 136180019809000251

- Los procesos relacionados con los depósitos en garantía a través de Intercam deberán ser enviados al correo electrónico mxo.garantías@cma-cgm.com.

Agradecemos considerar los horarios y especificaciones a cubrir de acuerdo con su solicitud:

Proceso	Asunto	Horarios de atención	Observaciones
Nuevos ingresos	GARANTIA // # BL // CEE	Lunes a viernes 9:00 a 16:00 hrs	Dentro de su depósito deberá colocarse el número de BL al cual será aplicado, con la finalidad de realizar su aplicación de manera inmediata. Importante mencionar que no habrá correo de confirmación de ingreso.
Reutilización de garantía	REUTILIZACIÓN GARANTIA // CEE // BL	Lunes a viernes 9:00 a 18:00 hrs	Deberá ajustarse el comprobante de pago y corte de demoras del BL al que previamente fue ingresado el depósito en garantía, se confirmará la reutilización el mismo día de su recepción.

Aplicación para cobro de demoras (DnD)	COBRO GARANTIA DD // CEE // # BL	Lunes a viernes 9:00 a 18:00 hrs	Deberá adjuntarse el formato de solicitud correspondiente cumpliendo con las especificaciones del mismo. Este proceso se realizará dentro de los 15 días hábiles a su recepción, las transacciones en dólares americanos y retorno de remanente de garantía serán notificados sobre el correo electrónico recibido.
Devoluciones	DEVOLUCIÓN GARANTIA // CEE / # BL	Lunes a viernes 9:00 a 14:00 hrs	Deberá adjuntarse el formato de solicitud correspondiente; siempre y cuando se cumplan las especificaciones del mismo se procesará su devolución, misma que será confirmada 20 días hábiles posterior a su recepción sobre el mensaje recibido. No habrá confirmación sino hasta el momento de recibir la transferencia y/o en caso de algún requisito que no se cumpla.

- Las solicitudes de aplicación se deben realizar de manera individual, no más de un trámite por correo; aplicación de cartas de instrucciones, solicitud de factura, aplicaciones de crédito, pagos deberán ser solicitudes independientes.
- En caso de que no se realice el adecuado envío de la información antes mencionada, el tiempo de respuesta y/o confirmación podrá verse comprometido retrasando los procesos mencionados.

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.

Solicitud	Información requerida
Condiciones tarifarias, cargos locales y/o de demoras incorrecto	Mensaje de CMA CGM validando la oferta
Retraso en la liberación de BL	Mensaje de CMA CGM sobre este tema
Error en la información de EIR vs Factura	EIR - Documento de entrada o salida del depot
Retraso en la devolución del vacío	EIR o mensaje en donde se detalle la razón del atraso
Cambio de pagador	Para Demoras : el pagador debe formar parte del conocimiento de embarque (embarcador, consignatario o parte notificante). Para otro tipo de facturas , aprobación del pagador nuevo de los cargos
Otros	Mensaje que soporte la disputa

- 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.

PUNTOS DE CONTACTOS Y 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	
Servicio tren/ tren+ camión			MXO.ILSRAIL@cma-cgm.com	5553400940
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	
Montserrat Jiménez	1	Gerente Cobranza	MXO.MJIMENEZ@cma-cgm.com	
Brenda Santiago	2	Dirección Finanzas	MXO.BSANTIAGO@cma-cgm.com	5553400940

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

ANEXO A

Enlace web para la visibilidad de facturas, se requiere contar con usuario y contraseña para el ingreso en la plataforma:

How to consult invoices

ANEXO B

Formatos solicitud de transporte movimientos todo camión Formatos movimientos tren (entrega en rampa / tren+camión (entrega en puerta).

[Visite : CMA CGM | CMA CGM Mexico | About Us \(cma-cgm.com\)](#)

ANEXO C

Formato para reembolso de depósito en garantía

[Visite : CMA CGM | CMA CGM Mexico | About Us \(cma-cgm.com\)](#)