

FAQ – Solicitud y modificación de bookings



Departamento de Booking y de Export Customer Service

1. ¿Dónde puedo revisar disponibilidad de equipo y espacio, previo envío solicitud de Booking?

En [este enlace](#) pueden encontrar la disponibilidad de equipo y espacio para enviar su solicitud acorde con la situación.

2. ¿Dónde debo enviar las solicitudes de Booking?

Las solicitudes de booking pueden ser enviadas por cualquier canal EDI (web CMA CGM, INTTRA, GT Nexus CargoWise, etc). En caso de incidencia informática, y previa autorización por parte de CMA CGM Ibérica, las solicitudes se remitirían a ibc.booking@cma-cgm.com (inglés), **adjuntando la plantilla facilitada por CMA CGM.**

3. ¿Dónde debo enviar la solicitud de modificación de Booking?

- Cualquier modificación previa a la salida del buque, dirijan sus solicitudes a ibc.booking@cma-cgm.com (inglés).
- Si el embarque ha sido embarcado, diríjense únicamente a esp.service@cma-cgm.com

4. Información necesaria para confirmar el booking.

Si utilizan una plataforma de eCommerce diferente a la web de CMA CGM Group, no olviden adjuntar los datos de código HS, SQ (nº de contrato), fecha de carga, condiciones del flete (prepaid/collect), referencia de carga para transportes Carrier, medida totales pieza para Flat Rack. En caso de flete collect, información del consignee. Sin dicha información necesaria, el Booking no puede seguir su proceso.

A tener en cuenta - Para destinos que requieran “compliance”:

Syria / Venezuela / Myanmar / Yemen / Cuba

- Booking request: Incluir Shipper / Consignee / Notify / HS Code.
- Compliance Booking Form (CBF – [Enlace de descarga](#)): adjuntar a la solicitud de Booking web, o enviar mail a ibc.booking@cma-cgm.com con la referencia Intra y su referencia en el asunto del mail.
- Booking confirmation: Booking solicitará aprobación, hasta no disponer de la misma el Booking no se podrá confirmar. Solicitamos envío con la máxima antelación posible, mínimo con 24 horas.

Lybia

- Booking request: Incluir Shipper / Consignee / Notify / HS Code.
- Booking confirmation: En caso de que tengan dudas sobre algún *partner* o el tipo de mercancía, se puede solicitar información adicional y tener que esperar aprobación.

Russia / North Korea / Iran - [No se aceptan Bookings](#)



5. ¿Dónde debo enviar la documentación IMO?

Cientes WEB vía la herramienta de carga que encontrarán en el formulario de solicitud de booking en www.cma-cgm.com. El resto de clientes deben enviar la documentación a ibc.booking@cma-cgm.com (inglés), indicando la referencia WEB, INTTRA (...) o su referencia propia en el asunto del email. Pasadas 48 horas desde la confirmación del booking, para saber el status de su aprobación IMO, diríjase únicamente a esp.service@cma-cgm.com. Descargue en [esta página](#) el procedimiento de reserva “IMO booking request procedure”.

6. Tengo una reserva para un flexitank, ¿qué documentación debo enviar y a qué dirección?

Es necesario enviar el COA y MSDS a ibc.booking@cma-cgm.com (inglés) indicando la referencia WEB, INTTRA (...) o su referencia propia en el asunto del email.

A TENER EN CUENTA – Para acceder a la herramienta de carga de documentos en la web para facilitar a nuestro departamento de booking la documentación IMO, COA y MSDS para flexitanks, etc, una vez haya completado la ruta y los detalles de la mercancía, en la parte derecha de la pantalla verán:



Documento de booking

Arrastre el archivo aquí para cargarlo, o elija un archivo

Sólo se aceptan los formatos PDF, Word, Excel y JPG. El tamaño máximo de archivo permitido es de 10 Mb.
El tamaño máximo de archivo permitido es de 10 Mo.

7. Tengo una reserva para equipo especial (open top, flat rack)

Es necesario pedir un número de pre-reserva del equipo especial al departamento comercial y adjuntarlo en los comentarios de la solicitud del boeing.



8. Tengo una reserva para equipo Reefer Pharma ¿qué información debo proporcionar?

- **Laboratory name** and name of the **IFF/NVOCC** involved.
- **Commodity details** and **Brand name** of the product.
- **POL / POD** (routing). **Inland place/s** if it is “door” delivery.
- **Required temperature set point** (for example plus 20°C)
- Safe temperature range (eg Plus 15°C to Plus 25°C)
- **Cargo Value / TC**
- If hazardous, provide **IMO class**, and **submit to DG team** for validation.

9. ¿He recibido un mensaje de ibc.booking@cma-cgm.com donde indica RFI, ¿qué debo hacer?

Una RFI es un *request for information* o solicitud de información por parte del equipo de booking. Es necesario dar respuesta a esta solicitud (inglés) en la mayor brevedad para seguir con el proceso de confirmación de booking.

10. Han pasado 2h desde el envío de la solicitud de Booking pero aún no he recibido la confirmación de la reserva, ¿qué debo hacer?

Diríjase a esp.service@cma-cgm.com indicando el nº de reserva WEB, INTTRA o su referencia en la solicitud. Para equipo o mercancía especial (*scrap*, IMO, extra-medidas, etc), se confirmarán los bookings una vez recibida la aprobación correspondiente.

A tener en cuenta - Es necesario prestar atención a la confirmación de booking recibida en PDF y repasar la correspondencia de los datos que ahí se muestran con la solicitud enviada.

- En caso de solicitar una reserva para un barco lleno, el booking se confirmará automáticamente en la siguiente escala.
- Si no hay disponibilidad de equipo 40' estándar, la reserva se confirmará automáticamente con equipo *high cube*.
- Si no hay disponibilidad de equipo, el Booking se confirmará automáticamente en el primer buque disponible a partir de la fecha de disponibilidad de equipo.

Es importante destacar que desde el **06/03/2023**, los documentos de confirmación de booking han **dejado de incluir la liquidación**, a **excepción** de aquellas confirmaciones que tengan vinculadas un **reembolso** o un **servicio VAS**.

A tal efecto y para **reducir posibles errores**, será necesario que en la apertura del booking **se indique el INCOTERM del embarque** para evitar que queden gastos **mal manifestados**, o en su defecto, indicar **qué gastos de naturaleza COLLECT debemos cambiar a PREPAID**, o viceversa. En cualquier caso, **prevalecerá** lo que se indique en última instancia en las **instrucciones de embarque**.

FAQ – Solicitud y modificación de bookings



Departamento de Booking y de Export Customer Service

11. He recibido la confirmación de booking pero no dispongo del *release order* (entréguese y admítase) ¿qué debo hacer?

Los release orders se envían pasados 30 minutos desde la confirmación de booking para cargas el mismo día o día siguiente. Para cargas en otras fechas, el *release order* se enviará el día anterior a la fecha de carga solicitada.

En caso de no recibir el release order según los tiempos anteriormente descritos, diríjase únicamente a esp.service@cma-cgm.com indicando el nº de booking.

En la confirmación de Booking en el siguiente apartado podrán encontrar la fecha prevista de envío de reléase. No se lanzarán reléase orders antes de 10 días de la ETA.

| | | | |
|--|---|------------------|-------------|
| Transporte por Cuenta de la Mercadería | Por: Road | Fecha: 11-Apr-22 | Hora: 00:00 |
| Cantidad: 5 x 20'ST | Mercancia: Vitrifiable enamels and glazes | | |
| Peso Neto: 130000 KGM | Peso Bruto: 141150 KGM | | |

En el caso de *release orders* en puertos donde no existen *Port Community Systems*, recibirá el reléase order directamente en su mail, o podrá descargarlo una vez activado en **My CMA CGM → Documentos | Panel de documentos** y filtre por **Categoría → Confirmación de Entrega**. Este procedimiento no se aplica en reservas de equipo especial.

Filtros ×

Export / Import ▾

Fecha ▾

Categoría ▲

- Confirmación de booking 589
- Confirmación de entrega 420
- B/L 843
- Factura 1333
- Solicitud de booking 23
- Solicitud de instrucciones 17
- Certificado 5

12. ¿Dónde puedo chequear las fechas correctas de cierre de los buques (*closings*)?

Es importante omitir la información de los *closings* del documento PDF adjunto en el email de confirmación de la reserva y chequear siempre los de la tabla en el cuerpo del mensaje. En todo momento tiene los datos de *closing* actualizados en [este enlace](#). Cualquier notificación de cambio será informada por el equipo de Customer Service.

Tome nota que tampoco son correctos los datos de *closing* de la web, las notificaciones de cambio generadas desde la misma (recomendamos su desactivación) o los que se visualizan en el [Routing Finder](#) al realizar una búsqueda de las próximas salidas.



13. ¿Cómo solicito un reembolso? (importe a cobrar al *consignee* en destino)

Deben indicarlo en la solicitud del booking, o como máximo 24h antes de la salida del buque a la dirección ssc.iberiados@cmacgm.com

14. ¿Cómo realizo la solicitud de una reserva con flete collect? (en destinos que requieran autorización previa)

Cuando negocie el tráfico, debe solicitar al equipo comercial que pida autorización a destino para el flete *collect*. Una vez lanzada la solicitud de Booking, la cual debe incluir la información del consignee en destino:

- Si la solicitud de booking es *prepaid*: una vez confirmado el booking no se autorizará el cambio a *collect* para los destinos que requieran autorización previa.
- Si la solicitud de booking es *collect* (destinos que requieran autorización previa): Se confirmará la reserva como *collect* y en caso de incidencia se facturará como *prepaid*

Consulte en [esta página](#) el directorio de países y sus condiciones para flete *collect* en el archivo “**Freight collect by country**”.

15. ¿Qué coste tiene un cambio de buque, un posicionado, días libres adicionales, etc.? Pueden descargar los gastos locales actualizados de CMA CGM en [este enlace](#).

16. ¿Cómo solicito el pesaje para declarar el VGM? Pueden descargar el proceso de solicitud de pesaje por puerto de carga en [este enlace](#).

17. ¿Cómo solicito los días libres en destino? Los días libres deben solicitarse al equipo comercial en el momento de la negociación del tráfico. Cualquier gestión acerca de los días libres debe solicitarse al equipo comercial, ibc.salesexport@cmacgm.com

18. ¿Dónde debo enviar el despacho de aduanas (levante, etc.)? Deben enviar el despacho de aduanas únicamente a ibc.duas@cmacgm.com, incluyendo en el asunto el nº del booking y el número de contenedor. No es necesario añadir ninguna dirección de Customer Care.

19. ¿No Show Fee? A través de [este enlace](#) podrá descargar y revisar el procedimiento general de nuestro departamento de Cargo Readiness y la aplicación del recargo en concepto de No Show Fee.

20. ¿SOC Containers? Es necesario que complete la plantilla que podrá descargar a través de [este enlace](#) y la envíe a ibc.booking@cmacgm.com al enviar la solicitud de booking. Si el booking ya está confirmado, deberá solicitarlo a esp.service@cmacgm.com indicando número de booking.

FAQ – Solicitud y modificación de bookings



Departamento de Booking y de Export Customer Service

21. ¿Booking Amendment? Deben enviar cualquier solicitud de modificación previa salida de buque a través de EDI o nuestra página web. Excepto las modificaciones de embarques con contrato **SpotON** y **transportes** realizados por **CMA CGM en POL**, que deberán solicitarse por e-mail a ibc.booking@cma-cgm.com.

Dependiendo de la modificación que desee, se realizará sobre la solicitud enviada o será necesario cancelar la reserva actual y realizar una nueva solicitud, según el cuadro que les adjuntamos a continuación:

| When to ask to submit a NEW BKG Request ? | | Action |
|---|---|--------------------------|
| 1 | Increase of Container Quantity | Amend the existing BKG |
| 2 | Increase of Container Quantity - Algeria POD | Amend the existing BKG |
| 3 | Changing Container Type / Size from 20 to 40 or 40ST to 45 HC | Amend the existing BKG |
| 4 | Dry to Reefer | New BKG Request required |
| 5 | Reefer to Dry | New BKG Request required |
| 6 | Reefer to NOR (Vigo) | Amend the existing BKG |
| 7 | Different Service | New BKG Request required |
| 8 | IMO to Non IMO | Amend the existing BKG |
| 9 | Non IMO to IMO | Amend the existing BKG |
| 10 | Changing Container Size from 40 to 20 or 45 HC to 40 ST | Amend the existing BKG |
| 11 | Change of Dimension - OOG - Already stuffed | Amend the existing BKG |
| 12 | Change of Dimension - OOG - Not stuffed | Amend the existing BKG |
| 13 | Change of Dimension - From IG to OOG - Not stuffed | New BKG Request required |
| 14 | Increase of Container Quantity - SpotOn | Amend the existing BKG |
| 15 | Change SQ/SVC | New BKG Request required |
| 16 | Change of POL | New BKG Request required |
| 17 | Change of POD | Amend the existing BKG |
| 18 | Changing Container Size from 20RF to 40RH | Amend the existing BKG |
| 19 | Decrease of the container quantity | Amend the existing BKG |
| 20 | Change of voyage/vessel | Amend the existing BKG |

Únicamente se aceptarán dos cambios de viaje por booking. En caso de una tercera solicitud, el booking será cancelado y se deberá solicitar una nueva reserva.

22. Temas documentales.

Cualquier tema relacionado con temas documentales (*B/L amendments, draft, changes to seawaybill, impresiones en destino*) deben dirigirse a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com en idioma inglés.

Cualquier tema relacionado con emisión de facturas deben dirigirse a esp.service@cma-cgm.com

Para disputas de facturas por favor enviar el motivo de la disputa, número de factura y cotización a ibc.InvoiceDisputes@cma-cgm.com