



F.A.Q. – PROCESO DOCUMENTAL EXPORTACIÓN CMA CGM

Contenido

1. ¿Dónde debo enviar las instrucciones de embarque?	2
2. ¿Cuál es el plazo para recibir el primer borrador del BL?	2
3. ¿Qué debo hacer si pasadas las 24h no he recibido el borrador?.....	2
4. ¿Dónde debo enviar la solicitud de modificación del BL?.....	2
5. ¿Cuál es el plazo para procesar las modificaciones del BL?.....	3
6. ¿Cómo solicito una impresión del OBL en destino? (aplicable solo para los destinos autorizados).....	3
7. ¿Como puedo solicitar un telex/waybill?.....	3
8. ¿Qué coste tiene un corrector, un Telex, un certificado, etc.?	3
9. ¿Como puedo solicitar un certificado?	3
10. Han pasado más de 48h laborables desde la salida del buque y no he recibido la factura, ¿dónde la puedo reclamar?	4
11. ¿Cómo solicitar que se junten varios BL en uno?	4
12. ¿Cómo solicitar varios BL de un mismo booking?	4
13. ¿Dónde debo enviar el levante/despacho?	5



F.A.Q. – PROCESO DOCUMENTAL CMA CGM

1. ¿Dónde debo enviar las instrucciones de embarque?

Las instrucciones de embarque deben ser enviadas siempre por un canal EDI (WEB CMA CGM, Intra, GT Nexus, etc...).

En el caso de una incidencia informática, y previa autorización por parte de esp.service@cma-cgm.com, pueden ser enviadas en inglés a la dirección ssc.iberiads@ma-cgm.com

2. ¿Cuál es el plazo para recibir el primer borrador del BL?

Si no hay ningún tipo de discrepancia ni falta de datos el borrador será publicado en la WEB de CMA CGM en un plazo de 24h.

3. ¿Qué debo hacer si pasadas las 24h no he recibido el borrador?

Primero deben revisar si han recibido un email donde se les solicita información adicional o algún tipo de aclaración sobre las instrucciones recibidas.

En este caso deben contestar a la mayor brevedad. Una vez recibida la respuesta nuestro centro documental seguirá procesando el borrador del BL y lo publicará en la WEB de CMA CGM en las próximas 8h laborables.

En el caso de que no hayan recibido el borrador ni tampoco email con los requerimientos adicionales por favor contacten con esp.service@cma-cgm.com

4. ¿Dónde debo enviar la solicitud de modificación del BL?

Las solicitudes deben ser enviadas siempre vía web de CMA CGM. Por favor tener en cuenta que las modificaciones vía Intra o email no pueden ser procesadas.

En el caso de una incidencia informática, y previa autorización por parte de esp.service@cma-cgm.com, pueden ser enviadas en inglés a la dirección de ssc.iberiads@ma-cgm.com.



5. ¿Cuál es el plazo para procesar las modificaciones del BL?

El plazo máximo es de 6h laborables.

Este plazo se podrá cumplir para las solicitudes enviadas antes de la salida del buque y cuando el manifiesto de importación no está presentando en la aduana de destino.

Para el resto de los casos les contactaremos en un plazo de 24h solicitando la firma de la LOI y la aceptación de las posibles multas de la aduana en destino.

Si han pasado más de 24h desde solicitud y no han recibido el borrador ni tampoco han sido contactados para cumplimentar la LOI por favor póngase en contacto con esp.service@cma-cgm.com

6. ¿Cómo solicito una impresión del OBL en destino? (aplicable solo para los destinos autorizados)

Deben indicarlo en las instrucciones de embarque, en inglés. Por ejemplo: "PRINT OBL AT DESTINATION".

El listado completo de países autorizados (Waybill/Telex/Impresión en POD): https://www.cma-cgm.com/static/ES/attachments/waybill_express_release_print_at_destination20170428.pdf

7. ¿Como puedo solicitar un telex/waybill?

La solicitud debe ser enviada en el idioma inglés a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com o vía web de CMA CGM a través del Draft o BL final.

8. ¿Qué coste tiene un corrector, un Telex, un certificado, etc.?

Los gastos locales de CMA CGM Ibérica pueden ser consultados en el siguiente enlace WEB: <http://www.cma-cgm.com/local/espana/tariffs-local-charges>

9. ¿Como puedo solicitar un certificado?

La solicitud debe ser enviada en el idioma inglés a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com.



10. Han pasado más de 48h laborables desde la salida del buque y no he recibido la factura, ¿dónde la puedo reclamar?

Por favor, póngase en contacto con esp.service@cma-cgm.com

11. ¿Cómo solicitar que se junten varios BL en uno?

Para clientes que usan la web de CMA CGM pueden solicitarlo en el momento de enviar las instrucciones de embarque vía web, en el paso 4.

Para las peticiones posteriores o si las instrucciones no se envían vía web:

deben enviar su solicitud en inglés a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com indicando: "Please merge BL IBC123456 and IBC7890123".

12. ¿Cómo solicitar varios BL de un mismo booking?

Tenemos dos casuísticas:

- 1. El booking contiene varios contenedores y debe ser separado en varios BL. A esta operación nos referimos como: "Split booking". En este caso un mismo contenedor aparece como máximo en un solo BL.**

Para clientes que usan la web de CMA CGM pueden solicitarlo en el momento de enviar las instrucciones de embarque vía web, en el paso 5.

Para las peticiones posteriores o si las instrucciones no se envían vía web:

deben enviar su solicitud en inglés a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com indicando:

Ejemplo: 1 booking con 6 cntr. que debe ser separado en 3 BL con 2 cntr. cada uno.

Indicar en el email:

"We need 3 BL, please **Split** BL IBC123456 as follows:

IBC123456A shipper/consignee/notify*** Cntr1 Cntr2

IBC123456B shipper/consignee/notify*** Cntr3 Cntr4

IBC123456C shipper/consignee/notify*** Cntr5 Cntr6

*** Indicar shipper/consignee/notify si son diferentes al BL inicial.



2. Un mismo contenedor debe aparece en múltiples BL. A esta operación nos referimos como “part/load” o “parte y resto”.

Para clientes que usan la web de CMA CGM pueden solicitarlo en el momento de enviar las instrucciones de embarque vía web, en el paso 5.

Para las peticiones posteriores o si las instrucciones no se envían vía web:

deben enviar su solicitud en inglés a ssc.iberiadocs@cma-cgm.com indicando:

Ejemplo: 1 booking con 1 cntr. que debe constar en 2 BL.

Indicar en el email:

“We need 2 BL, please **part load** BL IBC123456 as follows:

IBC123456A shipper/consignee/notify*** Cntr1 packages, weight.

IBC123456B shipper/consignee/notify*** Cntr1 packages, weight.

*** Indicar shipper/consignee/notify si son diferentes al BL inicial.

Para las solicitudes de BL **parte y resto**, todos los shippers y consignees involucrados tendrán que firmar una LOI.

13. ¿Dónde debo enviar el levante/despacho?

Deben enviarlo a la dirección ibc.duas@cma-cgm.com incluyendo en el asunto el nº del booking.