

Depósito de vacíos: Guía de referencia

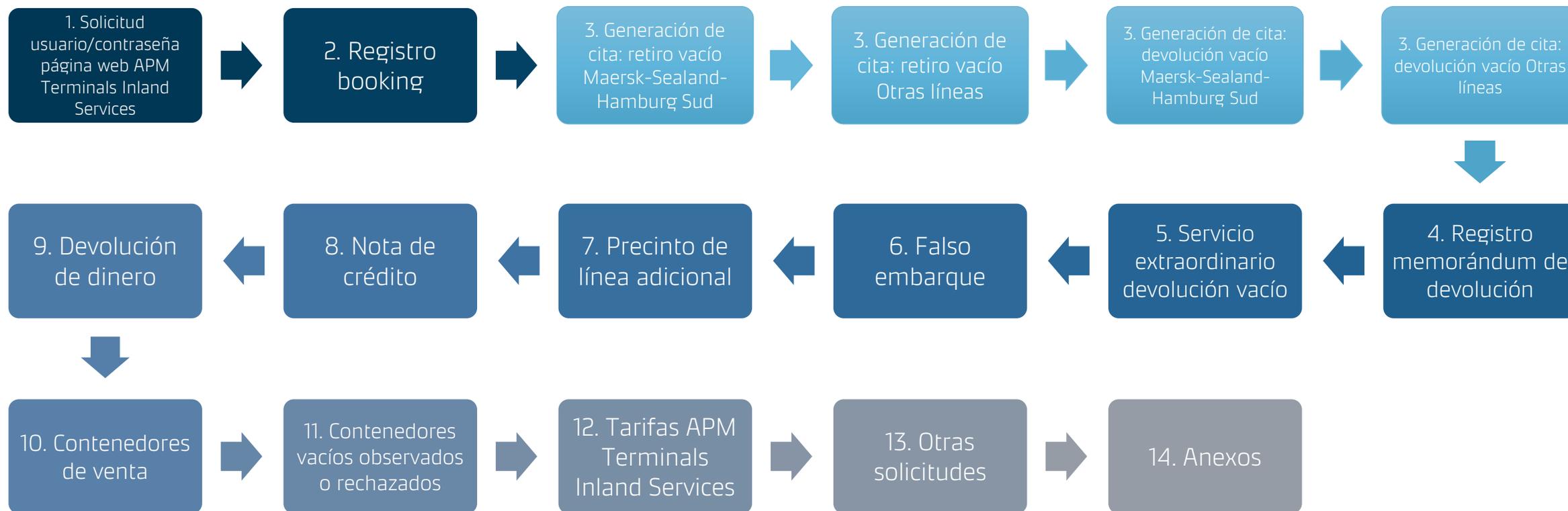


Guía de referencia: Depósito de vacíos

La presente guía tiene como finalidad presentar al usuario los trámites y procesos relacionados a contenedores vacíos.



Índice: guía de referencia



1. Solicitud usuario/contraseña página web APM Terminals Inland Services

Los trámites de Gate IN/OUT se realizan vía portal web <http://containerservices.inlandservices.com>.

Para solicitar usuario y contraseña deberá completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 1\)](#).

Formato deberá ser firmado por el representante legal y enviado vía correo a customer.demares@inlandservices.com.

Asimismo, se comparte manual de la página web, esta la podrá encontrar en la parte [ANEXOS \(anexo 2\)](#).

Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.



Imagen 1: Portal web contenedores vacíos

2. Registro de booking

El registro de booking se deberá solicitar solo si en la portal web <https://containerservices.inlandservices.com/#/iniciar-sesion> no se encuentra la información de la reserva Maersk-Sealand-Hamburg Sud. Para las otras líneas, se tiene que solicitar el registro de forma obligatoria.

Maersk-Sealand-Hamburg Sud

- Deberá enviar correo a doc.export@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [REGISTRO BOOKING XXXXXX / NAVE XXXXXX / NAVIERA: XXXXXX / CLIENTE XXXXXX](#).
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

Otras líneas

- Deberá enviar correo a doc.export@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [REGISTRO BOOKING XXXXXX / NAVE XXXXXX / NAVIERA: XXXXXX / CLIENTE XXXXXX](#).
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.





3. Generación de cita

Para la generación de cita retiro de vacíos deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud (1)

- Deberá ingresar a web <http://containerservices.inlandservices.com>. y generar liquidación para pago de Gate Out.
- Liquidación cuenta con vigencia de 8 horas posterior a su emisión.
- Citas se deben generar antes del cut off retiro de vacíos detallado por cada línea. De necesitar retiro posterior al cut off indicado, deberá solicitar aprobación a la línea asignada.
- La cita debe ser generada con 24 hrs* (carga dry) y 06 hrs (carga reefer) de anticipación y de acuerdo a disponibilidad.
- De requerir aplicar nota de crédito para la cancelación de Gate Out, deberá enviar correo a sosporte.ar@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando nota de crédito a activar (considerar que la nota de crédito se activará solo durante el día solicitado).

Hora de Pago	Horario disponible para cita
06:00 hrs – 12:00 hrs	Citas para el día siguiente: 00:00 hrs en adelante (*)
12:00 hrs – 17:00 hrs	Citas para el día siguiente: 08:00 hrs en adelante (*)
17:00 hrs – 23:59 hrs	Citas para el día siguiente: 15:00 hrs en adelante (*)

* Considerar detalle para la generación de cita carga dry, según disponibilidad.



3. Generación de cita

Para la generación de cita retiro de vacíos deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud (2)

- En caso la portal web no detalle la empresa a quien va a emitir la liquidación, deberá enviar correo a doc.export@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking e indicando la razón social/RUC a quien se emitirá el documento**.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN GATE OUT / REGISTRO CLIENTE XXXXXXXX – RUC XXXXXXXX / BOOKING: XXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXX](#)
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando booking e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA CITA RETIRO VACÍO / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

**En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.



3. Generación de cita

Para la generación de cita retiro de vacíos deberá considerar lo siguiente:

Otras líneas (1)

- Deberá completar el registro de booking conforme se detalló en el punto 1 (registro de booking).
- Luego deberá enviar correo a billing.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com solicitando liquidación por concepto de Gate Out. El mensaje deberá indicar/contener razón social/RUC de la empresa* a quien se emitirá la liquidación para el pago por el concepto indicado y el booking adjunto. De aplicar crédito, deberá informar esto en el mensaje para que se proceda con la facturación. El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN GATE OUT / BOOKING: XXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXXX](#).
- De requerir aplicar nota de crédito para la cancelación de Gate Out, deberá enviar correo a soporte.ar@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando nota de crédito a activar (considerar que la nota de crédito se activará solo durante el día solicitado).

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.



3. Generación de cita

Para la generación de cita **retiro de vacíos** deberá considerar lo siguiente:

Otras líneas (2)

- Posterior a la recepción de la liquidación con código, deberá proceder con el pago. En caso haya aplicado crédito, deberá validar que se haya emitido factura por el concepto de Gate Out. La liquidación tiene vigencia de 24 hrs posterior a su emisión.
- Una vez realizado el pago o comprobado que se haya emitido factura para el caso de cliente con crédito, deberá informar a customer.demares@inlandservices.com la fecha/hora de cita requerida. En interno, se validará que el pago se encuentre asociado al código compartido o si se cuenta con factura y se emitirá cita acorde o de acuerdo a disponibilidad. El correo deberá tener el siguiente asunto: [CITA RETIRO VACÍO / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXX](#)
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando booking e indicando el siguiente asunto [PRBLEMA CITA RETIRO VACÍO / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.



3. Generación de cita

Para la generación de cita **devolución de vacíos** deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud (1)

- Deberá ingresar a web <http://containerservices.inlandservices.com>. Y generar liquidación para pago de Gate In.
- Liquidación cuenta con vigencia de 6 horas posterior a su emisión.
- La cita debe ser generada con 1 hora de anticipación y de acuerdo a disponibilidad.
- De requerir aplicar nota de crédito para la cancelación de Gate In, deberá enviar correo a soporte.ar@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando nota de crédito a activar (considerar que la nota de crédito se activará solo durante el día solicitado).
- En caso la portal web no detalle la empresa a quien va a emitir la liquidación, deberá enviar correo a doc.import@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando memorándum de devolución e indicando la razón social/RUC a quien se emitirá el documento*.

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com. Asimismo, de solicitar facturación a un tercero no relacionado a la importación, deberá completar carta de facturación a terceros (ver parte [ANEXOS - anexo 4](#)) y enviarlo vía correo a doc.import@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com. Posteriormente, deberá entregar la carta de facturación a terceros en físico en nuestra oficina sito en Av. Nestor Gambetta KM 14.5 Callao.



3. Generación de cita

Para la generación de cita **devolución de vacíos** deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud (2)

- El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN GATE IN / REGISTRO CLIENTE XXXXXXXX – RUC XXXXXXXXX / MBL-HBL: XXXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXX](#).
- Para la devolución, solo será obligatorio presentar la cita (AR) de forma física o digital para el caso de devolución en local Demares 2 y física si la devolución es en local Demares 1/Grau.
- De tener algún problema, contactar a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando memorándum de devolución e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA CITA DEVOLUCIÓN VACÍO / MBL-HBL: XXXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXX](#).
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

Horario de atención devolución de vacíos: lunes a viernes de 7:00 – 17:00 y sábados de 7:00 – 13:00.



3. Generación de cita

Para la generación de cita **devolución de vacíos** deberá considerar lo siguiente:

Otras líneas (1)

- Deberá enviar correo a doc.import@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando memorándum de devolución y solicitando el registro de la información en sistema. El correo deberá tener el siguiente asunto: [REGISTRO MBL-HLB XXXXXXXX / LIQUIDACIÓN GATE IN / LINEA NAVIERA: XXXXX](#)
- Luego deberá enviar correo a billing.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com solicitando la facturación de Gate In. El correo deberá indicar razón social/RUC de la empresa* a quien se emitirá la liquidación para el pago por el concepto indicado y anexar memorándum de devolución. De aplicar crédito, deberá informar esto en el mensaje. El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN GATE IN / MBL-HBL: XXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXX](#).
- De requerir aplicar nota de crédito para la cancelación de Gate In, deberá enviar correo a soporte.ar@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando nota de crédito a activar (considerar que la nota de crédito se activará solo durante el día solicitado).

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com. Asimismo, de solicitar facturación a un tercero no relacionado a la importación, deberá completar carta de facturación a terceros (ver parte [ANEXOS - anexo 4](#)) y enviarlo vía correo a doc.import@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com. Posteriormente, deberá entregar la carta de facturación a terceros en físico en nuestra oficina sito en Av. Nestor Gambetta KM 14.5 Callao.



3. Generación de cita

Para la generación de cita **devolución de vacíos** deberá considerar lo siguiente:

Otras líneas (2)

- Posterior a la recepción de la liquidación con código, deberá proceder con el pago correspondiente. En caso haya aplicado crédito, deberá validar que se haya emitido factura por el concepto de Gate In. La liquidación tiene vigencia de 24 hrs posterior a su emisión.
- Una vez realizado el pago o comprobado que se haya emitido factura para el caso de cliente con crédito, deberá informar a customer.demares@inlandservices.com la fecha/hora de cita requerida. El correo deberá tener el siguiente asunto: [CITA DEVOLUCIÓN VACÍO / MBL-HBL: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXX](#)
- Para la devolución, solo será obligatorio presentar la cita (AR) de forma física o digital para el caso de devolución en local Demares 2 y física si la devolución es en local Demares 1/Grau.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando memorándum de devolución e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA CITA DEVOLUCIÓN VACÍO / MBL-HBL: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

Horario de atención devolución de vacíos: lunes a viernes de 7:00 – 17:00 y sábados de 7:00 – 13:00.

4. Registro de memorándum de devolución



El registro de memorándum de devolución se deberá solicitar solo si en nuestra portal web

<https://containerservices.inlandservices.com/#/iniciar-sesion> no se encuentra la información correcta/completa.

Maersk-Sealand-Hamburg Sud

- Deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com adjuntando memorándum de devolución vigente.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [REGISTRO MEMORANDUM DE DEVOLUCIÓN / MBL-HBL XXXXXX / NAVIERA: XXXXXX / CLIENTE XXXXXX](#).
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.



5. Servicio extraordinario devolución de vacío

El servicio extraordinario solo aplica para las devoluciones que se tienen que realizar en Demares 1-2 y en Grau, para eso, deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud

- Deberá solicitar liquidación por concepto de servicio extraordinario previa cancelación de concepto de Gate In y generación de cita (AR) al correo billing.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando memo vigente e indicando Nro. de cnt, razón Social/RUC de la empresa* a quien se emitirá la liquidación. De aplicar crédito, deberá informar esto en el mensaje. Las solicitudes deberán ser enviadas de lunes a viernes de 08:30 hrs a 12:30 hrs y sábado de 08:30 hrs a 10:30 hrs.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN SERVICIO EXTRAORDINARIO / MBL-HBL: XXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXXXXX](#).
- Para la devolución con servicio extraordinario, solo será obligatorio presentar la cita (AR) de forma física o digital para el caso de devolución en local Demares 2 y física si la devolución es en local Demares 1/Grau. Esta cita deberá ser generada en nuestra portal web hasta el último horario disponible.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando memorándum de devolución e indicando como asunto [PROBLEMA SOLICITUD SERVICIO EXTRAORDINARIO DEVOLUCIÓN VACÍO / BL: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXX / CLIENTE: XXXXXX](#)

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.

Horario de atención devolución de vacíos con servicio extraordinario: lunes a viernes de 19:00 - 23:00 y sábados de 13:00 - 17:00 y de 19:00 - 23:00.



6. Falso embarque

Para la solicitud de devolución de contenedor como falso embarque (cancelación del embarque posterior al retiro del vacío) deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud – Otras líneas (1)

- Deberá gestionar autorización para devolución con la línea correspondiente, una vez cuente con la confirmación de la línea, deberá solicitar el registro de booking al correo doc.import@inlandservices.com, para eso deberá adjuntar la reserva correspondiente.
- Luego de confirmado el registro, deberá solicitar liquidación por concepto de falso embarque al correo billing.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking e indicando número de contenedor, razón Social/RUC de la empresa* a quien se emitirá la liquidación por el concepto indicado. De aplicar crédito, deberá informar esto en el mensaje. El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN GATE IN / FALSO EMBARQUE / CLIENTE XXXXXXXX – RUC XXXXXXXX / BK: XXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXX](#).
- Posterior a la recepción de la liquidación con código, deberá proceder con el pago correspondiente. En caso haya aplicado crédito, deberá validar que se haya emitido factura por el concepto de Gate In.

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.



6. Falso embarque

Para la solicitud de devolución de contenedor como falso embarque (cancelación del embarque posterior al retiro del vacío) deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud – Otras líneas (2)

- Para la devolución, solo será obligatorio presentar la cita (AR) de forma física o digital para el caso de devolución en local Demares 2 y física si la devolución es en local Demares 1 + booking.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando booking e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA FALSO EMBARQUE / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 - 18:00 y sábados de 08:30 - 12:00.

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la parte [ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.

Horario de atención devolución de vacío falso embarque: lunes a viernes de 07:00 - 17:00 y sábados de 07:00 - 13:00.

Horario de atención devolución de vacío falso embarque: con servicio extraordinario: lunes a viernes de 19:00 - 23:00 y sábados de 13:00 - 17:00 y de 19:00 - 23:00 hrs.



7. Precinto de línea adicional

Para la solicitud de precinto de línea adicional deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud

- Deberá ser solicitado al correo customer.demares@inlandservices.com con copia a su Customer Service de línea. En este mensaje deberá informar el motivo de la solicitud e indicar los datos completos de la persona que estaría realizando el recojo (nombres, apellidos, DNI y empresa), asimismo, deberá adjuntar booking y copia DAM canal rojo (de corresponder). **El precinto adicional no tiene costo.**
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [PRECINTO DE LÍNEA ADICIONAL / BOOKING XXXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXXXXXX](#).
- El recojo debe realizarse en nuestro local Demares 1.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando booking e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA SOLICITUD PRECINTO DE LÍNEA ADICIONAL / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

Horario de atención entrega de precinto de línea adicional: lunes a viernes de 8:00 – 16:30 y sábados de 8:00 -12:00.



8. Nota de crédito

Para la solicitud de nota de crédito deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras líneas

- Deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking o memorándum de corresponder, exponiendo la solicitud (se sugiere indicar DICE y DEBE DECIR) para que se revise y valide si requerimiento procede. Asimismo, deberá indicar la razón social/RUC para emisión de la liquidación* de corresponder para el pago del gasto administrativo que involucra la emisión de nota de crédito.
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [LIQUIDACIÓN NOTA DE CRÉDITO / BOOKING: XXXXXXXX / CONCEPTO GATE OUT-IN / LINEA NAVIERA: XXXXXXXX](#).
- Una vez recibida la liquidación, deberá realizar el pago.
- Emitida la factura, confirmar vía correo a customer.demares@inlandservices.com el número del comprobante para que se inicie el proceso de nota de crédito.
- El trámite de emisión de notas de crédito es de 7 a 10 días a partir de la confirmación de los puntos detallados.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando booking e indicando el siguiente asunto [PROBLEMA SOLICITUD NOTA DE CRÉDITO / BOOKING: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

*En caso la empresa no se encuentre registrada en nuestra base de datos, se le solicitará completar el formato que se encuentra en la [parte ANEXOS \(anexo 3\)](#). Una vez completo, deberá enviarlo adjunto a customer.principal@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com.



9. Devolución de dinero

Para la devolución de dinero, deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras líneas (1)

- Deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com con copia a Carla.Cing@inlandservices.com y soporte.ar@inlandservices.com adjuntando booking, memorándum o cualquier otro documento relacionado + evidencia del pago realizado (que es materia de la solicitud de devolución).
- El correo deberá tener el siguiente asunto: [DEVOLUCIÓN DE DINERO / BOOKING-MEMORANDUM XXXXXXXXX / LINEA NAVIERA: XXXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXXX](#).
- Luego de validar que el pago realizado no se encuentra asociado a ninguna factura u otro comprobante, deberá considerar los siguientes requisitos para la devolución:
 - Completar Formato de solicitud devolución adjunto (ver parte [ANEXOS - anexo 5](#)).
 - Carta en hoja membretada digital solicitando devolución dirigida a APM TERMINALS INLAND SERVICES, referencia al área de Cuentas por Cobrar, con la respectiva firma de su representante legal, de ser la devolución para terceros esta tiene que estar legalizada. (Obs. Por temas coyunturales el cliente mediante carta membretada simple debe autorizar la devolución al tercero)



9. Devolución de dinero

Para la devolución de dinero, deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras líneas (2)

- Carta legalizada en caso de realizar la devolución a un tercero
- Nota de Crédito (copia), Factura(copia), Transferencia o Boleta de Depósito original indicada en la solicitud de devolución.
- Número de Cuenta Corriente de preferencia BCP, en caso fuera otro Banco enviar copia escaneada con el encabezado del Estado de Cuenta Banco indicando Razón Social y numero CCI esto para verificar que las cuentas correspondan al cliente.
- Razón Social.
- RUC.
- Monto de devolución.
- Correo electrónico del beneficiario.
- Periodo de tramite: 30 días hábiles a partir de la recepción de la Carta y documentación completa.
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.



10. Contenedores de venta

Para la solicitud de retiro de contenedores de venta deberá considerar lo siguiente:

Maersk (1)

- Proceder con la nacionalización de(l) contenedor(es) correspondiente(s).
- Solicitar por correo liquidación de Gate Out a billing.principal@inlandservices.com, agregando en copia a customer.demares@inlandservices.com. El correo debe tener el siguiente formato [LIQUIDACIÓN GATE OUT / CONTENEDORES VACÍOS VENTA / REFERENCIA MAERSK-VENTA: XXXXXXXX](#) e indicar lo siguiente:
 - Razón social y RUC a quien se emitirá la liquidación por el pago de Gate Out.
 - BL' s y contenedores*.
- Asimismo, deberá solicitar el registro de los contenedores a doc.import@inlandservices.com con copia a customer.demares@inlandservices.com, adjuntando plantilla Excel completa (ver parte [ANEXOS - anexo 6](#)) y DAM (serie A). Dependiendo de la cantidad de contenedores a registrar, el proceso puede demorar entre 1-2 días. Se informará apenas se encuentre el registro finalizado.

*

BL	Contenedor
MAEU5908723	MSKU2105074



10. Contenedores de venta

Para la solicitud de retiro de contenedores de venta deberá considerar lo siguiente:

Maersk (2)

- Una vez recibida la confirmación del registro, deberá acercarse a nuestro local principal a tramitar sus Autorizaciones de Retiro (AR) con la siguiente documentación:
 - Copia de facturas de Gate Out.
 - Copia de factura de compra Maersk de cada contenedor.
 - DAM original(es).
- Luego de haber tramitado su Autorización de Retiro (AR), deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com solicitando confirmación de día y hora para proceder con el retiro. El correo deberá tener adjunto scan de AR y DAM e indicando referencia de compra. Posterior a la confirmación, tendrá 7 días hábiles para el retiro de contenedor(es), de lo contrario, se facturará almacenaje por día.
- De tener algún inconveniente/duda en el trámite indicado, por favor enviar correo a customer.demares@inlandservices.com, indicando el siguiente asunto [PROBLEMA RETIRO CONTENEDORES DE VENTA / REFERENCIA: XXXXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX](#)
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

11. Contenedores vacíos observados o rechazados



Maersk-Sealand-Hamburg Sud

Para el caso de observación/rechazo de contenedor(es) vacío(s) de exportación, deberá considerar lo siguiente:

- Deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com con copia a su Customer Service de línea bajo el siguiente formato [OBSERVACIÓN/RECHAZO DE CONTENEDOR\(ES\) VACÍO\(S\) DE EXPORTACIÓN / BOOKING\(S\): XXXXXXXXXXXX / NAVE:XXXXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXXXX / OPERADOR: XXXXXXXXXXXX](#)
- El correo deberá contener lo siguiente:
 - Número de booking(s). Se debe adjuntar documento.
 - Número de contenedor(es).
 - Motivo de observación/rechazo.
 - Imágenes de sustento: precinto de vacío, número de contenedor indicado en puerta frontal y dentro del equipo, y detalle de la observación/rechazo.
- Luego de recibido el correo, se revisará el caso en interno para su evaluación.
- Posterior a la evaluación, se brindará conclusión y acciones a considerar.
- Considerar que el/los correo(s) será(n) atendido(s) en el siguiente horario: de lunes a viernes de 08:30 – 18:00 y sábados de 08:30 – 12:00.

12. Tarifas APM Terminals Inland Services



Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras líneas

Las tarifas APMT IS son las siguientes:

Línea	TARIFAS APMT IS**			
	GATE OUT*	GATE IN / FALSO EMBARQUE*	SERVICIO EXTRAORDINARIO GATE IN*	NOTA DE CRÉDITO*
MAERSK / SEALAND	\$140	\$204	\$80	\$22.40
HAMBURG SUD /CCNI / ALIANCA	\$135	\$205	\$40	\$18
HAPAG LLOYD	\$133	\$183	\$80	\$22.40
CMA CGM / APL	\$135	\$180	\$80	\$22.40
PIL	\$140	\$205	\$80	\$22.40

*Tarifas no incluyen IGV

**Tarifas sujetas a cambio, de tener alguna duda, por favor comunicarse con customer.demares@inlandservices.com

13. Otras solicitudes



De tener algún inconveniente(s) /duda(s) adicional a las ya descritas, deberá considerar lo siguiente:

Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras líneas

- Deberá enviar correo a customer.demares@inlandservices.com adjuntando booking, memorándum, u otro documento asociado. El mensaje deberá tener en el asunto: [SOLICITUD XXXXXX / BOOKING - MBL/HBL: XXXXXXXX / LÍNEA NAVIERA: XXXXXXXX / CLIENTE: XXXXXX](#). El correo será atendido en el horario: lunes a viernes de 08:30 - 18:00 y sábados de 08:30 - 12:00.

14. Anexos



Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras Líneas (1)

- **Anexo 1.** Convenio solicitud usuario-contraseña página web APM Terminals Inland Services: <https://drive.google.com/file/d/1vAk7fsYe0d3-i-56HhZjQitzzvn4aGg8/view?usp=drivesdk>
- **Anexo 2.** Manual página web APM Terminals Inland Services: https://drive.google.com/file/d/1vKrPOuwK_E71uX30LpZbscE33z4xabXW/view?usp=drivesdk
- **Anexo 3.** Formato registro de cliente sistema: <https://drive.google.com/file/d/1vJ9RRq-IYSjGZnvklk9II8wtKoE6M5ew/view?usp=drivesdk>
- **Anexo 4.** Formato carta de facturación a terceros: <https://drive.google.com/file/d/1vHCbMFOWrYV60vNu-btLBCVBieD1Wu9R/view?usp=drivesdk>

14. Anexos



Maersk-Sealand-Hamburg Sud-Otras Líneas (1)

- **Anexo 5.** Formato de solicitud devolución de dinero:
<https://drive.google.com/file/d/1vEmwZhrKjWjMGT83C0rvvi0T780KdeXL/view?usp=drivesdk>
- **Anexo 6.** Plantilla excel contenedores de venta:
https://drive.google.com/file/d/1vO3jwza6BizluMU7EdgbUyhLjV_YbRWq/view?usp=drivesdk
- **Anexo 7.** Formato asunto de correos:
<https://drive.google.com/file/d/1wbJ4W1YHRiCynNCBHJptNtwHBPRtj32a/view?usp=drivesdk>

