

If you have trouble viewing this email, click [here](#) to view an online version.



# Customer Advisory

## Covid-19 Business update 2

### Maersk France

19.03.2020

Madame, Monsieur,  
Chers Clients.

Suite à la communication de la semaine dernière où, en raison des mesures actuelles de santé, de sécurité et de prévention mises en œuvre par le gouvernement français sur les cas de coronavirus, nous avons activé notre protocole interne pour la sécurité et le plan de continuité des activités. Pour cela, nous tenons à vous informer que Maersk continue de fonctionner à 100% à l'échelle mondiale et locale.

Nos bureaux restent ouverts et nos employés ont la possibilité de travailler à domicile afin de répondre efficacement à vos besoins commerciaux et opérationnels. Néanmoins, nous aimerions partager avec tous nos clients les directives de base sur la façon de fonctionner au cas où les circonstances de mobilité changeraient en fonction des décisions des autorités locales.

Afin de continuer à vous délivrer le meilleur service possible en dépit de cette situation, nous vous demandons :

1. De privilégier au mieux nos solutions E-com pour vos transactions usuelles (booking, booking amendment, Shipping instructions, Verify copy, Shipping instructions amendments, consultation factures, mises en disputes, demandes de relâches import etc...). Vous retrouverez tous les liens utiles dans notre guide : [Toute l'info illico](#).

Ci-dessous tous nos principaux liens :

- Demander un accès : <https://www.maersk.com/portaluser/register/>
  - Découvrir nos outils en ligne : <https://www.maersk.com/onboarding>
  - Obtenir une cotation : <https://www.maersk.com/portaluser/internal/set-customer>
  - Passer un booking <https://www.maersk.com/ibooking/>
  - Consultation des clôtures export <https://www.maersk.com/local-information/france/export> puis "Clôtures"
  - Soumettre et modifier vos instructions de bls : <https://www.maersk.com/shipmentoverview/documentation/submit>
  - Bad en ligne : <https://www.maersk.com/dashboard/>
  - Lieux de restitution des conteneurs vides import : <https://www.maersk.com/local-information/france/import>
2. D'utiliser notre Live Chat <https://www.maersk.com/help/support/#/contactus> en cas de problématique top urgente ne pouvant être réglée via les dites solutions e-com.
3. De prendre en compte les informations relatives aux clôtures et horaires navires ainsi que disponibilité équipement qui sont publiées sur notre Media : « La Minute Maersk ». Vous aurez un récapitulatif complet, vous permettant d'organiser au mieux vos opérations.
4. De prendre en compte que nous allons connaître des délais de traitement de vos demandes (du fait de l'impact probable des mesures sur la capacité de transport, sur les terminaux, sur la disponibilité d'équipement ), que nous tenterons de réduire au maximum. Nous comptons sur votre compréhension, et vous demandons d'éviter au maximum les relances – cela ne ferait que créer un backlog qui empirerait la situation.

Par ailleurs, les mesures de confinement impliquent que :

1. Notre standard téléphonique (option 0 lorsque vous nous appelez) ne sera pas actif si un confinement total se confirme. Il faut que vous utilisiez par conséquent vos pin codes afin de pouvoir joindre un agent du service client. En cas d'oubli, connectez-vous à notre Live Chat, et nos agents vous le fourniront aussitôt.
2. Pour vos BLs originaux à l'import, nous vous proposons les solutions ci-dessous :
  - Nous sommes en mesure de réceptionner vos BLs originaux dans la boîte à lettres de notre bureau du Havre où le relevé du courrier se fera le Lundi, Mercredi et Vendredi à 10h30 et 15h30. Vous recevrez par la suite un accusé de réception par

email de [fr.import@maersk.com](mailto:fr.import@maersk.com). Pour notre bureau de Marseille, une permanence sera à votre disposition le Lundi et Jeudi entre 9h-12h et 14h-17h. Nous traiterons vos instructions dans les meilleurs délais possibles.

- Dans le cas où les bls sont entre les mains du consignée : vous pouvez transmettre à [fr.import@maersk.com](mailto:fr.import@maersk.com) la copie par scan du jeu complet des bls barrés ainsi qu'une lettre du chargeur autorisant le réclamateur à prendre possession de la marchandise sans présentation des bls originaux. Une fois cette période de confinement terminée, tous les bls originaux barrés devront être dûment envoyés au bureau Maersk du Havre.
- Dans le cas où les bls originaux ne sont pas encore édités ou entre les mains du chargeur, votre chargeur peut opter pour la mise en place d'une telex release- ce qui implique que le chargeur mentionné au connaissement donne son accord auprès de notre bureau d'origine pour relâcher la marchandise sans présentation des bls originaux

3. Pour vos BLs originaux à l'export, nous ne serons plus en mesure de vous les envoyer.

Nous vous recommandons d'utiliser au maximum les seawaybills pour vous affranchir de la collecte de vos documents originaux.

Si néanmoins votre trafic nécessite l'émission d'un connaissement original, nous vous proposons la "relâche électronique", à savoir que nous conservons les originaux chez nous et instruisons nos bureaux à destination de faire le relâche des marchandises au consigné ou à toute autre partie nommée par vos soins. Vos instructions sont à transmettre à [fr.export@maersk.com](mailto:fr.export@maersk.com) en mentionnant « electronic release request ».

4. Enfin, le traitement de vos règlements par chèque ne sera pas possible. Aussi nous proposons deux options :

- a. Soit un règlement par virement bancaire, avec les références exactes (numéro de booking) des expéditions dont vous réglez les montants via chaque virement.

Pour les règlements en EUR :

EUR

IBAN : FR76 3005 6001 4801 4800 1633 585

BIC : CCFRFRPP

Pour les règlements en USD :

USD

IBAN : FR76 3005 6001 4801 4800 1634

BIC : CCFRFRPP

b. Soit l'utilisation de notre site

MyFinance <https://www.maersk.com/go/myfinance>, qui vous permet de régler par virement ou par carte bancaire.

Nous sommes plus que jamais à vos côtés dans cette période troublée, et nos équipes demeurent mobilisées pour vous apporter le meilleur service possible en dépit de cette situation inédite.

Prenez soin de vous et de vos proches

**Votre service clients Maersk France.**

Maersk France, Maersk France S.A.S. (Marseille) 40 Boulevard de Dunkerque,  
MARSEILLE 13002, France

[Subscription Preferences](#) | [Unsubscribe](#) | [Privacy Policy](#)

© 2020 A.P. Moller - Maersk