

Madame, Monsieur,  
Chers Clients,

Dans le cadre de la gestion de la crise COVID 19, et comme déjà communiqué depuis la semaine dernière Maersk a mis en place et adapte sans cesse son plan de continuité des opérations. Ce plan de continuité implique que nos collaborateurs travaillent de chez eux, en ayant accès à l'intégralité de nos systèmes d'exploitation ainsi qu'à notre téléphonie. Néanmoins, ils se connectent en utilisant le réseau internet domestique, et sont donc limités par la capacité même de ce réseau domestique.

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 etc...).
- 2- D'utiliser notre Live Chat 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- Nous ne pourrons plus réceptionner les BLs originaux à l'import :
  - Dans le cas où les bls originaux ne sont pas encore édités ou entre les mains du chargeur, nous demandons aux chargeurs d'opter pour la mise en place d'une telex release– ce qui implique que le chargeur mentionné au connaissance donne son accord auprès de notre bureau d'origine pour relâcher la marchandise sans présentation des bls originaux
  - Dans le cas où les bls sont entre les mains du consignée : nous vous prions de bien vouloir 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 dument envoyés au bureau Maersk du Havre.
- 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 connaissance original, nous vous proposons la "relâche électronique", à savoir que nous conservons les originaux chez nous et instruisons nos bureaux à destination de faire la 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 vous proposons nous 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, 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

Classification: Internal

---

The information contained in this message is privileged and intended only for the recipients named. If the reader is not a representative of the intended recipient, any review, dissemination or copying of this message or the information it contains is prohibited. If you have received this message in error, please immediately notify the sender, and delete the original message and attachments.

Maersk will as part of our communication and interaction with you collect and process your personal data. You can read more about Maersk's collection and processing of your personal data and your rights as a data subject in our [privacy policy](#)

Please consider the environment before printing this email.