

ΟΝΟΜΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΙΣΧΥΟΣ
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΥ-ΟΔΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ	P.CLAL.D.03_1	01/08/2021

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΕΚΔΟΣΕΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΥ & ΟΔΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΟ ΚΑΙ ΕΞΑΓΩΓΙΚΟ ΦΟΡΤΙΟ
ΕΚΔΟΤΗΣ	ΣΠΥΡΙΔΟΥΛΑ ΚΑΝΤΕΡΕ
ΣΥΝΤΑΚΤΗΣ	ΛΕΝΑ ΑΠΟΣΤΟΛΙΔΟΥ
ΕΓΚΡΙΣΗ	ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ

ΡΟΛΟΙ ΠΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ	CUSTOMER LOYALTY REPRESENTATIVE, CUSTOMER LOYALTY SUPERVISOR
--	--

ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΚΡΙΣΗ	ΑΠΟ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ	
	ΒΑΝΤΑ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΥ		YES ☒	NO ☐
	ΦΙΛΙΠΠΟΣ ΚΩΣΤΟΠΟΥΛΟΣ		YES ☒	NO ☐

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ
ΟΡΙΣΜΟΙ
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

ΟΡΙΣΜΟΙ
Εκτελωνισμός εισαγωγής: είναι η διαδικασία διατυπώσεων προς τις τελωνειακές αρχές για την εισαγωγή εμπορευμάτων – φορτίων εντός του Ελλαδικού χώρου. Εκτελωνισμός εξαγωγής: είναι η διαδικασία διατυπώσεων προς τις τελωνειακές αρχές για την εξαγωγή εμπορευμάτων-φορτίων εκτός του Ελλαδικού χώρου.

Οδική μεταφορά εισαγωγής: ορίζεται η μεταφορά των εμπορευματοκιβωτίων από το λιμάνι προορισμού προς την αποθήκη του παραλήπτη. Η μεταφορά περιλαμβάνει και την αποστολή του κενού εμπορευματοκιβωτίου στο depot που έχει αναθέσει το πρακτορείο της εκάστοτε γραμμής.

Οδική μεταφορά εξαγωγής: ορίζεται η μεταφορά των εμπορευματοκιβωτίων από το depot της γραμμής προς την αποθήκη του παραλήπτη. Η μεταφορά περιλαμβάνει και την είσοδο του εμφόρτου εμπορευματοκιβωτίου στο λιμάνι εξαγωγής.

Μανιφέστο (manifest): το σύνολο των φορτωτικών που περιλαμβάνονται σε ένα συγκεκριμένο ταξίδι προς ένα λιμάνι προορισμού και αποτυπώνει όλα τα κόστη και τον τρόπο πληρωμής της μεταφοράς και όλες τις λεπτομέρειες που αφορούν τα φορτία.

Διατακτική (Delivery order): είναι η διαδικασία κατά την οποία παραδίδουμε το φορτίο στον νόμιμο κάτοχο, βάση μανιφέστου και συγκεκριμένων νόμιμων εγγράφων.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΥ – ΟΔΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ - ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το πρακτορείο προσφέρει στους πελάτες τις υπηρεσίες του εκτελωνισμού και οδικής μεταφοράς για τα φορτία εισαγωγής τους.

Οι υπηρεσίες ανάλογα με τον τόπο πληρωμής ορίζονται:

- CARRIER: έχουν πληρωθεί στο λιμάνι φόρτωσης. Η ενημέρωση έρχεται με το μανιφέστο εισαγωγής που αναφέρει το σύνολο των υπηρεσιών που έχουν προπληρωθεί καθώς και τα αντίστοιχα ποσά.
- AGENCY: πληρώνονται στο πρακτορείο μας. Μας έχουν αναθέσει τις έξτρα υπηρεσίες οι πελάτες βάσει της παρακάτω διαδικασίας:
 - Ο πελάτης ζητά προσφορά εκτελωνισμού – οδικής μεταφοράς.
 - Το αίτημα προωθείται στις πωλήσεις ή στο TRADE AND PRICING (μεμονωμένη προσφορά για τελωνείο/οδική) προς απάντηση σε περίπτωση που έχει ληφθεί από το Customer Loyalty.
 - Οι πωλήσεις ή το TRADE AND PRICING αποστέλλει την οικονομική προσφορά στον πελάτη.
 - Ο πελάτης αποδέχεται την οικονομική προσφορά.
 - Το τμήμα CUSTOMER LOYALTY αναλαμβάνει την διεκπεραίωση και το τμήμα DOCUMENTATION ελέγχει τα κόστη και δίνει εντολές για την τιμολόγηση. Στις περιπτώσεις που η προσφορά αφορά μόνο οδική ή/και τελωνείο το CUSTOMER LOYALTY ελέγχει τα κόστη βάσει προσφοράς που έχει σταλεί στον πελάτη από το TRADE-PRICING και δίνει εντολές για την τιμολόγηση στο INVOICING.

Η διεκπεραίωση των υπηρεσιών πραγματοποιείται όπως παρακάτω:

1. **Εξαγωγή λίστας** από το τοπικό σύστημα και διαμόρφωση του αρχείου DOOR (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.2-7).
2. **Αποστολή του αρχείου DOOR στα τμήματα D/O και INVOICING.** Αποστέλλουμε το σύνολο των DOOR φορτωτικών (AGENCY + CARRIER) που περιλαμβάνονται σε ένα πλοίο, με mail στο INVOICING προς επιβεβαίωση πληρωμών και στο τμήμα D/O προς αποστολή διατακτικών στον συνεργάτη εκτελωνιστή. (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 8)
3. **Το INVOICING αποστέλλει επιβεβαίωση** μέσω email πως μπορούμε να προχωρήσουμε στην οργάνωση εκτελωνισμού/οδικής μεταφοράς.
4. **Το CUSTOMER LOYALTY αποστέλλει ενημέρωση σε όλους τους πελάτες** των φορτωτικών με εκτελωνισμό/οδική μεταφορά (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 9) και ζητάει τα απαραίτητα έγγραφα για τον εκτελωνισμό και τις λεπτομέρειες για την παράδοση με βάση τον παρακάτω οδηγό:
 - a. **Απαραίτητα έγγραφα για εκτελωνισμό εισαγωγής:**
 - i. **ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ** προς τον συνεργάτη εκτελωνιστή με γνήσιο υπογραφής: είναι το έγγραφο με το οποίο ο πελάτης εξουσιοδοτεί τον εκτελωνιστή να προχωρήσει σε τελωνειακές διατυπώσεις για λογαριασμό του, συμπληρώνεται μια φορά (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.10).
 - ii. **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ:** προς τον συνεργάτη εκτελωνιστή. Πραγματοποιείται μέσω ICIS NET (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ 11).
 - iii. **ΕΞΟΥΔΙΟΔΟΤΗΣΗ** προς ΣΕΠ/ΟΛΠ με γνήσιο υπογραφής: είναι το έγγραφο με το οποίο ο πελάτης εξουσιοδοτεί το πρακτορείο να παραλάβει διατακτική και όλα τα σχετικά τιμολόγια για λογαριασμό του, συμπληρώνεται την πρώτη φορά από τον πελάτη (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.12).

- iv. **ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ & ΚΙΒΩΤΟΛΟΓΙΟ - PACKING LIST:** εμπορικά έγγραφα που εκδίδονται από τον φορτωτή. Αποστέλλονται από τον πελάτη (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ 13-14).
- v. **T2L:** για τα φορτία με λιμάνι φόρτωσης εντός της ελεύθερης ζώνης της Ευρωπαϊκής Ένωσης μόνο, εκδίδεται κατά της εξαγωγή, προσκομίζεται από τον πελάτη (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.15).
- vi. **Λοιπά έγγραφα:** σε συνεννόηση με τον εκτελωνιστή και ανάλογα με το είδος του φορτίου που περιέχεται στο container και το λιμάνι φόρτωσης.

Σημείωση :

****Η ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ προς τον συνεργάτη εκτελωνιστή (i) & η ΕΞΟΥΔΙΟΔΟΤΗΣΗ προς ΣΕΠ/ΟΛΠ (iii) απαιτούνται μόνο για το λιμάνι του Πειραιά. Για το λιμάνι της Θεσσαλονίκης απαιτείται μόνο η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ μέσω ICIS NET(ii).**

- b. **Απαραίτητα έγγραφα για την διατακτική σύμφωνα με τα προ-απαιτούμενα της γραμμής:**
 - i. Αν η φορτωτική αναφέρεται στο αρχείο DOOR ORIGINAL, ζητείται από τον πελάτη 1/3 ORIGINAL BL σφραγισμένη και υπογεγραμμένη στους όρους από τον CONSIGNEE ή 3/3 ORIGINAL BLS.
 - ii. Αν η φορτωτική αναφέρεται στο αρχείο DOOR TELEX RELEASE, τότε ζητάμε από τον πελάτη LOI TELEX RELEASE σφραγισμένο και υπογεγραμμένο (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.16).
 - iii. Αν η φορτωτική αναφέρεται στο αρχείο DOOR SEAWAY BILL, τότε ζητάμε από τον πελάτη LOI SEAWAYBILL σφραγισμένο και υπογεγραμμένο (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 17).
 - c. **Απαραίτητες πληροφορίες για την παράδοση:**
 - i. Ακριβή Διεύθυνση παράδοσης: πρέπει να συμφωνεί με τον τόπο παράδοσης που αναφέρεται στη φορτωτική.
 - ii. Τηλέφωνο επικοινωνίας με τον τόπο παράδοσης.
 - iii. Όνομα υπευθύνου
 - iv. Ημερομηνία παράδοσης συγκεκριμένη, αν υπάρχει τέτοιο αίτημα από τον παραλήπτη.
 - v. Ειδικές απαιτήσεις για το φορτηγό (πχ. φούσκα).
5. **Παραλαβή των απαραίτητων εγγράφων – πληροφοριών παράδοσης από τους πελάτες.**
6. **Αποστολή ενημέρωσης προς τον εκτελωνιστή μέσω mail που περιλαμβάνει:**
- a. Σύνολο φορτωτικών (από το αρχείο DOOR) που οργανώνουμε εκτελωνισμό ανά πλοίο.
 - b. Απαραίτητα έγγραφα.
 - c. HOLD φορτωτικές: είναι οι φορτωτικές που αναμένουμε πρωτότυπη ή πληρωμή από τον πελάτη.
 - d. Ονόματα μεταφορέων/φορτωτική. Οι μεταφορείς δίνονται από το τμήμα μας σε συνεργασία με το TRADE and PRICING βάση της οικονομικής προσφοράς ή της εμπορικής συμφωνίας. Η πληροφορία υπάρχει στο τοπικό σύστημα.
7. **Αποστολή στους συνεργάτες μεταφορείς εντολή οδικής μεταφοράς μέσω mail (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 18):**
- a. το σύνολο των φορτωτικών που αναθέτεται στον καθένα,
 - b. με όλες τις λεπτομέρειες παράδοσης,
 - c. τις φορτωτικές που είναι hold,
 - d. καθώς και τις ημερομηνίες παραλαβής από το λιμάνι.

Μετά τα παραπάνω αναμένουμε την άφιξη των φορτίων.

Εφόσον τα φορτία αφιχθούν, το τμήμα των διατακτικών αποστέλλει τη διατακτική στον εκτελωνιστή, ώστε να προχωρήσει στις τελωνειακές διατυπώσεις. Μόλις τελειώσει ο εκτελωνιστής, παραδίδει τα έγγραφα στο μεταφορέα ώστε να προχωρήσει σε έξοδο στο λιμάνι.

Όσον αφορά τις παραδόσεις στους πελάτες:

- **CARRIER:** παραδίδονται μόλις πραγματοποιηθεί η έξοδος από το λιμάνι.
- **AGENCY:** αναμένουμε από το λογιστήριο επιβεβαίωση πληρωμής, ώστε να επιβεβαιωθεί η παράδοση στον μεταφορέα.

Σημειώσεις:

** Το τμήμα CUSTOMER LOYALTY παρακολουθεί την έξοδο από το λιμάνι (μέσα στις ελεύθερες μέρες των αποθηκευτικών – ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.19) και την παράδοση στους πελάτες μέσα στις ελεύθερες μέρες σταλιών.
**Οι εξουσιοδοτήσεις προς τον εκτελωνιστή, έχουν μακρά χρονική ισχύ, ζητούνται μόνο στους νέους πελάτες.
** Προσοχή στα επικίνδυνα φορτία, όλα τα εμπλεκόμενα μέρη πρέπει να είναι ενήμερα.
** Προσοχή στα υπέρβαρα container με VGM weight: 28500 kg. Πρέπει να ενημερωθεί ο μεταφορέας.
**Οι ελεύθερες ώρες για την εκφόρτωση είναι 2. Σε περίπτωση που ο πελάτης τις υπερβεί, υπάρχει περίπτωση να χρεωθεί truck demurrages.
** Για οποιοδήποτε επιπλέον κόστος προκύψει κατά τη διάρκεια της παράδοσης ή του τελωνείου ενημερώνεται ο πράκτορας προκειμένου να προχωρήσει σε MA (prepaid) ή ο παραλήπτης (collect) ο οποίος και τιμολογείται.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΕΚΤΕΛΩΝΙΣΜΟΥ – ΟΔΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ - ΕΞΑΓΩΓΗ

Οι υπηρεσίες ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής ορίζονται:

1. **CARRIER:** πληρώνονται στο λιμάνι προορισμού και οι χρεώσεις πρέπει να περιλαμβάνονται στο συμβόλαιο που μας αποστέλλει ο πράκτορας στο λιμάνι εκφόρτωσης ή ο εξαγωγέας. Η ταυτοποίηση γίνεται από το τμήμα TRADE-PRICING.
2. **AGENCY:** πληρώνονται στο πρακτορείο μας. Μας έχουν αναθέσει τις έξτρα υπηρεσίες οι πελάτες βάση της παρακάτω διαδικασίας:
 - a. Ο πελάτης ζητά προσφορά εκτελωνισμού – οδικής μεταφοράς είτε μεμονωμένα είτε μαζί με τον εξαγωγικό ναύλο.
 - b. Το αίτημα προωθείται στις πωλήσεις ή στο TRADE and PRICING (μεμονωμένη προσφορά για τελωνείο/οδική) προς απάντηση σε περίπτωση που έχει ληφθεί από το Customer Loyalty.
 - c. Οι πωλήσεις ή στο TRADE and PRICING (προσφορά μόνο για τελωνείο/οδική πληρωτέα από τον φορτωτή) αποστέλλουν την οικονομική προσφορά στον πελάτη.
 - d. Ο πελάτης αποδέχεται την οικονομική προσφορά.

Το τμήμα CUSTOMER LOYALTY αναλαμβάνει την διεκπεραίωση εφόσον ταυτοποιήσει την οικονομική προσφορά στο σύστημα και έχει την αποδοχή της οικονομική προσφοράς από τον πελάτη. Το τμήμα DOCUMENTATION ελέγχει τα κόστη και δίνει εντολές για την τιμολόγηση στις περιπτώσεις που η οικονομική προσφορά συμπεριλαμβάνει και εξαγωγικό ναύλο. Στις περιπτώσεις που η προσφορά αφορά μόνο οδική ή/και τελωνείο το CUSTOMER LOYALTY ελέγχει τα κόστη βάσει προσφοράς που έχει σταλεί στον πελάτη από το TRADE-PRICING και δίνει εντολές για την τιμολόγηση.

Η ακριβής διαδικασία όπως παρακάτω:

3. Το CUSTOMER LOYALTY ζητά από τον πελάτη τις παρακάτω πληροφορίες μέσω email:
 - a. **Ακριβή Διεύθυνση φόρτωσης.**
 - b. **Τηλέφωνο επικοινωνίας στη διεύθυνση φόρτωσης.**
 - c. **Όνομα υπευθύνου**
 - d. **Ημερομηνία φόρτωσης.**
 - e. **Ειδικές απαιτήσεις για το φορτηγό (πχ. φούσκα).**
 - f. **Στοιχεία εκτελωνιστή (εάν ο πελάτης προχωράει με δικό του εκτελωνιστή).**
4. Το CUSTOMER LOYALTY καταχωρεί το booking στα τοπικά συστήματα βάσει της ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ BOOKING ΕΞΑΓΩΓΗΣ ΑΛ.
5. Το CUSTOMER LOYALTY αποστέλλει εντολή οδικής μεταφοράς μέσω email (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.21) στον μεταφορέα που έχει ανατεθεί. Ο μεταφορέας ανατίθεται σε συνεργασία με το TRADE and PRICING βάσει οικονομικής προσφοράς και τιμοκαταλόγου στο τοπικό σύστημα. Η εντολή πρέπει να αναφέρει τα παρακάτω:
 - a. **Ημερομηνία φόρτωσης**
 - b. **Λεπτομέρειες που παρέχει ο πελάτης σχετικά με τον τρόπο φόρτωσης.**
 - c. **Ημερομηνία εισόδου στο λιμάνι:** καθορίζεται από το Customer Loyalty βάση των ελεύθερων ημερών στο λιμάνι και της αναμενόμενης άφιξης του πλοίου.

6. Το CUSTOMER LOYALTY αποστέλλει booking confirmation στον πελάτη αναφέροντας την ημερομηνία φόρτωσης.
7. Το CUSTOMER LOYALTY αποστέλλει ενημέρωση μέσω email στον συνεργάτη εκτελωνιστή, ενημερώνοντας τον για την εξαγωγή και τα παρακάτω στοιχεία, εφόσον έχει ανατεθεί και ο εκτελωνισμός (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.22):
 - Πλοίο & αναμενόμενη άφιξη
 - BOOKING NO
 - Πελάτης
 - Λιμάνι φόρτωσης
 - Λιμάνι εκφόρτωσης
 - Αναμενόμενη ημερομηνία εισόδου
 - Όνομα μεταφορέα.
8. Σε περίπτωση που έχει ανατεθεί από τον πελάτη ο εκτελωνισμός, μαζί με το booking confirmation & την ημερομηνία φόρτωσης ζητούνται από τον πελάτη τα παρακάτω έγγραφα (πρέπει να αποσταλούν από τον πελάτη την ημέρα της φόρτωσης): (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ.20)
 - a. Εμπορικό τιμολόγιο- COMMERCIAL INVOICE (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 13)
 - b. Κιβωτολόγιο – PACKING LIST (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 14)
 - c. ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΕΙΣ (ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΕΛ. 10-11)
 - d. Λοιπά έγγραφα που μπορεί να ζητηθούν ανάλογα με το λιμάνι προορισμού.
9. Πραγματοποίηση φόρτωσης.
10. Αποστολή VGM στο EQUIPMENT -CONTAINER CONTROL ώστε να εκδοθεί το εισιτήριο.
11. Πραγματοποίηση εκτελωνισμού και έκδοση διασάφησης εξαγωγής.
12. Αποστολή διασάφησης εξαγωγής στον πελάτη.
13. Είσοδος στο λιμάνι.
14. Έπειτα της αναχώρησης του πλοίου το CUSTOMER LOYALTY προχωρά σε προτιμολόγηση του πελάτη με το κόστος οδικής/τελωνείου όταν τα υπόλοιπα έξοδα είναι collect, καθώς και σε προτιμολόγηση του κόστους οδικής στον μεταφορέα.

Σημειώσεις

- ** Προσοχή στην ημερομηνία εισόδου. Αν αλλάξει η άφιξη, ενημερώνουμε τον μεταφορέα και τον εκτελωνιστή με την νέα ημερομηνία εισόδου.
- ** Κατά την καταχώρηση του booking στο τοπικό σύστημα (ORIAN) αναφέρεται στο πεδίο trucker το όνομα του μεταφορέα.
- ** Αν το φορτίο είναι επικίνδυνο, τότε ενημερώνονται όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.
- **Οι ελεύθερες ώρες για την φόρτωση είναι 2. Σε περίπτωση που ο πελάτης τις υπερβεί, υπάρχει περίπτωση να χρεωθεί truck demurrages.
- ** Για οποιοδήποτε επιπλέον κόστος προκύψει που αφορά οδική ή/και τελωνείο κατά τη διάρκεια της φόρτωσης ή του τελωνείου ενημερώνεται ο πράκτορας προκειμένου να προχωρήσει το τμήμα DOC εξαγωγή, είτε σε MA (collect) είτε σε χρέωση του φορτωτή (prepaid)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ FLOW CHART

