



PROCEDIMENTOS PARA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS (COTAÇÕES/ FACTURAÇÃO E OUTROS)

Objectivo

Manter os nossos estimados clientes informados sobre os actuais procedimentos, e tornar o atendimento mais flexível.

Procedimentos Gerais

Com início a 15 de Janeiro, o cliente passará a fazer o uso de duas plataformas para a solicitação de serviços.

- CCS – Cargo Community System e;
- Service Request

1. O Cliente deve acessar a nossa plataforma CCS através do site abaixo:

<https://gl-community.dpworld.com/>

Observações

Numa primeira fase o CCS acomodará apenas os serviços abaixo mencionados:

- Importação de Cheios – Submissão de Documentos, Geração de Cotação, factura e Recibo.
- Marcação / Reserva para levantamento de Cheios de Importação, Levantamento de contentores Vazios e Devolução de Cheios para a Exportação.

Para fazer o uso do CCS - Cargo Community System siga por favor o procedimento em anexo com o título:

Procedimentos para o uso do CCS

2. Todos os Serviços não mencionados acima, devem ser solicitados no link abaixo.

<https://www.dpworld.com/en/maputo/service-request>

3. Seleccionar o formulário, de acordo com o serviço que pretende solicitar, e fazer o devido preenchimento, anexando toda a informação e documentos exigidos.

4. Feito o preenchimento, o cliente deve submeter o pedido.

- a) É responsabilidade do cliente garantir que o preenchimento esteja correcto e anexar toda a documentação solicitada;



DP WORLD

dpworld.com

- b) Caso o cliente não introduza a informação correctamente, a atendente irá retornar ao cliente, informando que o pedido não será processado por insuficiência de informação, e o mesmo deverá submeter novamente com os requisitos completos;
 - c) O cliente deve garantir que a documentação em anexo esteja em formato PDF e não em fotos.
5. Todos os pedidos solicitados e correctamente preenchidos, serão processados e enviados no respectivo dia respeitando o horário estabelecido:
- a) Segunda à Sexta das 8:00h às 15:00h e aos Sábados das 7h:30h às 11:30h;
 - b) As solicitações/pedidos enviados após o horário acima citado serão respondidos no dia seguinte com excepção aos Domingos ou Feriados.

Observações

- Caro cliente, o email: Maputo.Satellite@dpworld.com deve ser usado apenas para pedidos de esclarecimento, reclamações etc.;
- Sempre que o cliente solicitar um serviço deve seleccionar o formulário correcto. Apelamos que leia atentamente a descrição dos formulários para evitar erros;
- O cliente deverá garantir que o comprovativo de pagamento tenha referência e seja correspondente a cotação que lhe foi enviada, visível, e em PDF e não fotografia;
- Aconselhamos que o cliente faça pagamentos por entidade e referência ou transferências bancárias conta a conta e não interbancária para evitar que tenha que aguardar até que a mesma reflecta na conta da DP World;
- Os dados bancários da DP World estão disponíveis na Website.

Nota: Não aceitamos pagamentos com base em estimativas. Cada talão ou Prova de pagamento deve corresponder a uma única cotação/factura. *O sistema não permite uso de remanescentes.* Antes de submeter o formulário, pedido de serviço, certifique que os campos preenchidos e os documentos inseridos estão correctos.

Em caso de dúvida ou necessidade sobre algum esclarecimento pode contactar-nos através do número: (+258) 84 331 9147.