



Maersk Dispute - Brasil



Maersk – Como logar disputa

O que é uma disputa?

A disputa é uma contestação de um valor/taxa que está em desacordo com o esperado.

Tarifas Incorretas / Incorrect Rates:

- Custo divergente do contrato;
- Aplicação indevida de penalidades / custos adicionais;
- Cálculo incorreto de demurrage e detention;

Obs.: Disputas de custos de avaria de contêiner são tratadas pelo time competente.

Já Foi Paga / Already Paid:

- Emissão duplicada de custos (Ex.: Duas taxas de amendment para um ajuste)

Pagador Incorreto / Incorrect Payer:

- Alteração de pagador, Separação de taxas, Emissão antecipada de invoice;

ITENS MANDATÓRIOS:

- Comentário completo com o motivo da contestação;
- Evidências pertinentes à taxa contestada (ex.: troca de mensagens com o armador/terminal; minutas de cheio/vazio)
- Prints apenas de tela inteira, mostrando site e data/horário

O que não é uma disputa?

- Aplicação de crédito / baixa de pagamento / preferência monetária de faturamento (deve ser coordenado diretamente com o time financeiro);
- Acordos comerciais (desconto, isenção);

 Podem ser logadas desde que anexada a confirmação/promessa de desconto expressa por vendas

- Aplicação de condição de crédito na invoice;
- Abertura para cessar a cobrança;
- Dúvidas/Informações (deve ser coordenado diretamente com o atendimento ao cliente).
- Claims (solicitações devem ser enviados ao br.export@maersk.com / br.import@maersk.com)

ALL THE WAY

Maersk – Como lograr disputa

1. Acesse o MyFinance dentro do Maersk.com

2. Busque a fatura que deseja disputar

3. Escolha o motivo da disputa e preencha os campos necessários

- Categoria da contestação
- Valor Esperado
- Descrever o motivo da contestação
- Anexar Documentos

4. Prazo para resolução: 8 dias úteis

MAERSK

Preços

Reservar

Cronogramas

Rastrear

Gerenciar

Soluções de logística

Empresa

Ferramentas de gerenciamento

Novos recursos

Hub
Uma visão geral dos produtos Maersk

Gerenciar reservas
Visualize, acompanhe e gerencie todas as suas reservas e tarefas em um único lugar

MyFinance
Visualize, pague e conteste faturas

MyCustoms
Adicione e gerencie seus produtos alfandegários

Captain Peter™
Visibilidade de sua carga refrigerada em trânsito

PTPesquisarNotificações

1.

MyFinance

PagamentoRate of exchange

Opções de pesquisaPesquisar por nº do B/L, Fatura, Recibo de Pagamento ou ID da contestação

PainelAbrirCom atraso (14)PagoContestadaCréditos e ReembolsosExtrato Eletrônico

Faturas vencidas

Ocean (14)

Pagar usando carregamento de arquivoExportação todasFiltro

Nº Fatura	Referência	Valor Aberto Fatura	Data Venc. Fatura	Status
7527 324 972	BL 2494 791 25	DKK 5.953,65 5.953,65		
7525 483 523		DKK 10.833,09		

Contestar

3.

MAERSK

PreçosReservarCronogramasRastrearGerenciar

Nº Fatura	Nº do Conhecimento de... Data da fatura	Valor em aberto	Status	Motivo da Contestação
7527324972 Export	249479125 27 Mar 2025 Data de vencimento 31 Mar 2025	DKK 5.953,65 Valor fat. DKK 5.953,65	Com atraso	Tarifas Incorretas

Fracionamento de fatura
Selecione qualquer despesa que deseje incluir na contestação

Nome da taxa	Categoria da contestação	Valor atual	Valor esperado
☒ Spot Booking No Show Fee (SNS)	Contêiner rolado por transp.	USD 250,00	USD250.0000
☒ Spot Booking Amendment Fee (SAE)	Contêiner rolado por transp.	USD 600,00	USD600.0000

Descrever o motivo da contestação (de preferência, em inglês)

Informe qual deveria ser a tarifa por tipo de cobrança e o número do contrato de serviço.

Anexar documentos de apoio (opcional)
O limite de tamanho de arquivo e o limite de tamanho de upload é 2MB. Tipos de arquivo suportados: pdf, txt, png, jpeg, jpg, doc, docx, zip, gif, xls, ppt, xlsx, eml e msg

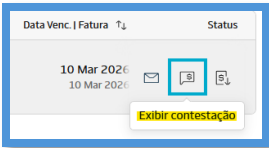
Carregar

ALL THE WAY

ALL THE WAY

Maersk – Resolução da disputa

- O status da contestação pode ser visualizado através do MyFinance, no mesmo ícone utilizado para a abertura da disputa →



As disputas podem ser atualizadas em 3 status diferentes:

- In process** – A disputa ainda está em análise, o cliente deve aguardar a resolução final.
- Accepted** – A disputa foi aceita e o cancelamento da invoice ou nota de crédito já se encontra disponível no MyFinance.

Caso de Contestação de Fatura

ID do caso	Nº Fatura	Nº do Conheciment...	Data de vencimento	Valor Contestado	Motivo da Contest...	Status
26086000 19 Dec 2025	7530000000 EXPORT	266000000	23 May 2025 Data fat. 23 May 2025	BRL 30,00 Valor fat. BRL 30,00	Incorrect Rates	Rejected

Contestação criada

Processamento de contestações

Resultado da contestação

Publicar seus comentários

Seu comentário

0 / 4000

O limite de tamanho de arquivo e o limite de tamanho de upload é 2MB. Tipos de arquivo suportados: pdf, txt, png, jpeg, jpg, doc, docx, zip, gif, xls, ppt,xlsx, eml e msg

Carregar

Enviar

Atividade de contestação

analyst@maersk.com

22 Dec 2025 em 04:57pm

Mensagem da Fatura: 7530367675 e 7530367330Número da Transporta (BI): 245084055 e 247300415

Reabrir

Caso de Contestação de Fatura

ID do caso	Nº Fatura	Nº do Conheciment...	Data de vencimento	Valor Contestado	Motivo da Contest...	Status
246000005 11 Mar 2026	7560000000 EXPORT	760000000	10 Mar 2026 Data fat. 10 Mar 2026	USD 800,00 Valor fat. USD 3.800,00	Incorrect Rates	In Process

Contestação criada

Processamento de contestações

Resultado da contestação

Caso de Contestação de Fatura

ID do caso	Nº Fatura	Nº do Conheciment...	Data de vencimento	Valor Contestado	Motivo da Contest...	Status
22000000 06 Mar 2025	7526000000 EXPORT	246900000	20 Jan 2025 Data fat. 20 Jan 2025	USD 25,00 Valor fat. USD 25,00	Incorrect Rates	Accepted

Contestação criada

Processamento de contestações

Resultado da contestação

- Rejected** – A disputa foi rejeitada e a resolução da contestação com a explicação para este posicionamento estará disponível nos comentários em "Atividade de contestação" e no e-mail de contato informado pelo cliente.
- Uma disputa pode ser rejeitada por identificação de aplicação correta dos custos (a taxa está de acordo com os termos & condições ou contrato acordado) ou por falta de envio de evidência / documentação inválida. Neste último cenário, a disputa poderá ser reaberta futuramente, mediante o envio de informações adicionais, clicando no botão "Reabrir" ou "Reopen".

ALL THE WAY

Maersk – Como receber um contato do time de disputas

1. ABRINDO UMA DISPUTA PELO SITE

- O contato inicial com o time de disputas será sempre realizado através da abertura da contestação pelo Maersk.com, através da ferramenta de comentários

2. CONTATO PROATIVO DURANTE ANÁLISE DA DISPUTA

- A equipe de disputas realiza apenas contatos proativos. Caso seja necessária alguma informação adicional ou esclarecimento de algum dado fornecido, o analista irá contatá-lo através por meio do e-mail/telefone informados na abertura da disputa.
- **IMPORTANTE:** Mantenha seus dados de contato atualizados! De preferência, adicione no campo de e-mail alternativo um endereço de grupo, para que todos os destinatários necessários sejam alcançados.
- **OBS.:** O dispute fará contato através do e-mail disputes@maersk.com. Após o esclarecimento de todos os pontos, uma vez que a contestação for encerrada, não mantenha troca de e-mails neste endereço, nem inicie contato proativo. **A utilização deste é estritamente para troca de mensagens durante a análise e para formalização da resolução da disputa.** Não há atendimento reativo.

Informações para Contato

Nome	E-mail	E-mail alternativo (opcional)	Número para contato
Inserir nome para contato	Inserir e-mail	Inserir e-mail alternativo	Inserir número para contato
			Cancelar Continuar

ALL THE WAY

Thank You,

