

## Como agilizar seu atendimento com a ONE Brasil

Na ONE, estamos sempre focados em aprimorar a experiência de nossos clientes. Acreditamos que podemos tornar seu atendimento ainda mais eficiente ao simplificar nossa comunicação por e-mail.

Sabemos que incluir múltiplos destinatários em uma mesma mensagem pode, às vezes, dificultar a rápida resolução de sua solicitação. Para garantir um atendimento mais ágil, veja por qual canal você pode tirar suas dúvidas.

### CONTATO ONE CHAT

#### EXPORTAÇÃO

Schedule e Deadlines > **Deadlines (DRAFT/VGM/CARGA)**

Booking > **Correção de Booking**

Booking > **Cancelamento de Booking**

Booking > **Transferência de Booking**

Booking > **Divisão de Booking**

Container > **Retirada de Vazio - Mudança de Depot**

Container > **Retirada de Vazio - Suporte Geral**

Container > **Depósito de Container Cheio**

Container > **Lacre Faltante / Lacre Adicional**

Documentação de Exportação > **Advanced Manifest Submission - AMS**

Documentação de Exportação > **Emissão de BL**

Documentação de Exportação > **Submissão de SI**

Documentação de Exportação > **Cópia de Verificação / Cópia de BL**

Rastreamento > **Rastreamento**

#### IMPORTAÇÃO

Container > **Devolução de Vazio - Mudança de Depot**

Container > **Devolução de Vazio - Suporte Geral**

Documentação de Importação > **Aviso de Chegada**

Documentação de Importação > **Cópia de BL**

Documentação de Importação > **Ajuste de CE Mercante**

Documentação de Importação > **Lançamento de CE Mercante**

Documentação de Importação > **Desbloqueio de CE Mercante**

Documentação de Importação > **Alteração de Destino - COD**

Documentação de Importação > **Suporte Geral**

Documentação de Importação > **Documentação de Importação - Correção de BL**

Documentação de Importação > **Emissão de BL**

Dias Livres / Demurrage & Detention > **Dias Livres / Demurrage & Detention**

Rastreamento > **Rastreamento**

#### CARGA ESPECIAL

Suporte de Reefer & Carga Especial > **Suporte de Carga Perigosa**

Suporte de Reefer & Carga Especial > **Suporte Geral**

Suporte de Reefer & Carga Especial > **Suporte de Carga Refrigerada**

#### FATURAS & TAXAS

Faturas & Taxas > **Taxa Cambial**

Faturas & Taxas > **Suporte Geral**

Faturas & Taxas > **Correção de Invoice**

Faturas & Taxas > **Solicitação de Faturas / Invoices**

Faturas & Taxas > **Recibo de Pagamento**

Faturas & Taxas > **Status do Pagamento**

Faturas & Taxas > **Pagamentos**

Faturas & Taxas > **Penalidade - Auto de Infração**

Faturas & Taxas > **Cadastros**

Faturas & Taxas > **Tarifas**

Dispute > **Dispute**

Claims - Faltas e Avarias > **Avaria de Carga**

Claims - Faltas e Avarias > **Suporte Geral**

Claims - Faltas e Avarias > **Vistoria Conjunta**

#### SUPORTE TÉCNICO

Schedule & Deadlines > **Mudanças de escalas**

Suporte Ecom > **Suporte Booking**

Suporte Ecom > **Suporte Geral**

Suporte Ecom > **Suporte SI**

Suporte Ecom > **Suporte VGM**

Suporte ONE QUOTE > **Guia de Ajuste**

Suporte ONE QUOTE > **Combinação de Bookings**

Suporte ONE QUOTE > **Split de Booking**

Suporte ONE QUOTE > **Tipo de Equipamento**

Suporte ONE QUOTE > **Número do Container**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Cancelamento de Booking**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Consulta de Booking**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Consulta de Demurrage & Detention**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - FAQ**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Consulta de Tarifas**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Consulta de Vendas**

Suporte ONE QUOTE > **ONE Quote - Guia do Usuário**

Suporte ONE QUOTE > **Outros**

Suporte ONE QUOTE > **Rota / Navio**

Suporte Mobile App > **Suporte Mobile App**

### CONTATO E-MAIL

#### EXPORT - [br.export@one-line.com](mailto:br.export@one-line.com)

Booking > **Mudança de destino - COD**

Reservas > **Suporte geral**

Containers > **Divergência de temperatura**

Documentação de exportação > **Correção de BL**

Documentação de exportação > **DU-E**

Documentação de exportação > **Suporte geral**

Documentação de exportação > **Perda de BL**

#### IMPORT - [br.import@one-line.com](mailto:br.import@one-line.com)

Suporte geral de importação para problemas não cobertos pelo ONE Chat.

#### CARGO READINESS - [br.cargoready@one-line.com](mailto:br.cargoready@one-line.com)

- **Performance da carga;**
- **Solicitação de Extensão de DDL de carga (LAR);**
- **Suporte com Cargo Not Loaded (cliente);**
- **Suporte com Abertura de gate/ janela junto ao terminal.**

Dessa forma, nossa equipe de suporte consegue entender melhor suas necessidades e acelerar o processo de resolução.

**Trabalhando juntos para simplificar a comunicação, garantimos que você receberá as respostas e o suporte que precisa de forma mais eficiente.**