



¿SABÍAS QUÉ...

...En Hapag Lloyd podemos agilizar la resolución de tus casos si aplicas las siguientes buenas prácticas?



Asunto del mail

- Incluir el motivo y el número de BL y/o reserva asociada a su solicitud (**Ejemplo: Solicitud de liberación + N° de BL**).
- Si desea realizar la misma solicitud respecto a otra reserva o BL, por favor envíe un nuevo correo diferenciando asunto. Evite responder sobre el mismo correo para tratar distintos temas.



Pagos de Fletes y requerimientos de devolución

- Para gestiones de pagos de fletes, proceder vía: [Portal de pagos](#)
- Si desea confirmación de los mismos o de algún recargo local, debe dirigir sus requerimientos a sclarcollections@hlag.com
- Todas las solicitudes de devoluciones deben de ser dirigidas a sclardevoluciones@hlag.com



Facturas

- Facturas relacionadas a recargos locales pueden ser descargadas directamente desde su **portal de facturación o SII**.
- En nuestra web podrá revisar proformas de facturas, éstas pueden ser descargadas desde la sección: [My invoices](#)
- Si la factura fue emitida a una compañía diferente (agencia de aduanas, embarcador, etc.), debe solicitarla directamente a dicha entidad.



Copias de BLs

- **Exportaciones:** Debe dirigir su requerimiento a la casilla hlchileconsultas@hlag.com con el asunto: Fletado + N° de BL. Siempre que cuente con la debida autorización y esté registrado en las listas de distribución, recibirá automáticamente copia valorada y no valorada de su BL.
- **Importaciones:** puede hacer la solicitud a través del siguiente enlace: [Click aquí](#)

