




Estimado Cliente, bienvenido a esta guía en donde podrá conocer como efectuar el proceso de importación de manera exitosa.




CONTACTO

 Colombia@service.hlag.com

 7 86 89 69

Ingresando caso, booking o pin

 Calle 127^a No. 53^a-45 Piso 5
Bogotá, Colombia

¿Qué información podrá encontrar en esta guía?

- ✓ Tracking de la carga
- ✓ Proceso de facturación
- ✓ Proceso emisión en destino
- ✓ Proceso de Liberación
- ✓ Proceso devolución de contenedores- Días libres
- ✓ Solicitud certificación de fletes
- ✓ Proceso de corrección
- ✓ Cargos Locales
- ✓ Quizzy Express





TRACKING DE LA CARGA

Para realizar rastreo del embarque, por favor ingresar a la página <https://www.hapag-lloyd.com/en/home.html> y con el número del BL, Contenedor o Booking, se mostrará toda la información al respecto.



REGISTRO DE CLIENTE EN SISTEMA HAPAG LLOYD

Si es la primera vez que se realiza manejo con Hapag Lloyd o se registra un nuevo número de NIT o razón social, se debe realizar la creación del cliente en el sistema para generarle facturación, para esto es necesario que se envíen los siguientes documentos RUT y CAMARA DE COMERCIO actualizados, junto con el siguiente cuadro diligenciado indicando el correo al que se enviara la factura electrónica.

Nota: Esto aplica para la facturación de manejo y cargos locales, para facturación de manejo de contenedores, el proceso se realiza a través Navemar.

COMPANY NAME	
NIT OR TAXID	
ADDRESS	
CITY	
COUNTRY	
CONTACT NAME	
MAIL CONTACT	
PHONE NUMBER	



GENERACIÓN DE FACTURAS

Tener en cuenta que la facturación será generada y enviada a los correos registrados 5 días antes del arribo de la carga.

La facturación será emitida a nombre del consignatario y/o notify si se recibe la solicitud con anticipación al arribo.



PAGOS

Cuando llegue la factura de Hapag Lloyd, el pago se puede realizar a través de PSE en el link http://sianias.navesoft.com/pls/hapagco/HLCOPAGOS.web_login_principal, acá encontrara el instructivo para realizar el proceso de registro.

Una vez realizado el pago, enviar un correo a Colombia.finance@hlag.com para confirmación de autorización de liberación.

Si realiza el pago por transferencia Bancaria, enviar el comprobante de pago al correo Colombia.finance@hlag.com, tener en cuenta que la validación se realizara con el banco para confirmar que la transferencia se encuentra realizada.

Puede efectuar la consignación en nuestras cuentas corrientes del BANCO ITAU CUENTA 808-37085-2 CODIGO DE RECAUDO NACIONAL 8353 o Citibank cuenta 0071336328 y enviar copia de su pago a hlco@hlag.com y Colombia.finance@hlag.com



CAMBIOS DE COLLECT A PREPAID

Si necesita realizar el cambio de una facturación para realizar el pago en destino, enviar correo a Colombia@service.hlag.com con la solicitud del cambio de collect a prepaid, se realizará validación con origen y una vez aprobado el cambio se procederá acorde.



EMISIÓN EN DESTINO

Pasos para obtener la orden de emisión en destino.

- El embarcador en origen hace los pagos correspondientes y autoriza la emisión en destino.
- La oficina en origen envía instrucción a Hapag Lloyd Colombia.
- La emisión en destino tiene un costo de USD 55 + IVA (se genera factura cuando el BL tiene emisión en destino).



CONSULTA DE EMISIÓN

Puede realizar la consulta a través de nuestra herramienta QUIZZY EXPRESS
Debe enviar un mensaje a la dirección colombiainfo@hlag.com
En el asunto del mensaje debe indicar la palabra: EMISION HLCUXXXXXXXX



To...	Colombia Info
Cc...	
Subject	EMISION HLCUME3200337103

Buen día

Favor su ayuda confirmando emisión del BL HLCUME3200337103

martes 19/05/2020 11:02 a. m.
Colombia Info
EMISION BL HLCUSS5200260530

To Redondo, Maria Jose

Estimado Redondo, Maria Jose,

Nº BL	ESTADO	FECHA
HLCUSS5200260530	NO cuenta con emisión en destino	



PROCESO DE LIBERACIÓN



1. Emisión cuenta de manejo

Asegurarse que en origen todos los pagos estén al día y que se haya dado la emisión en destino.



2. Confirmación de liberación

Una vez confirmados los pagos, nuestro equipo del área financiera procederá con el envío de la instrucción de liberación al equipo counter. En caso de requerir soporte contactar a Colombia.Finance@hlag.com o al siguiente número 7868969, opción 6.



3. Generación Comodato- Navemar

Cuando el tipo de cargo a pagar sea comodato, depósito de garantía, limpieza y adecuación o demoras anticipadas favor de liquidar sus gastos a www.navesoft.com, cualquier duda o aclaración, favor de contactar a soprotehapagdemoras@rednavemar.com.



4. Solicitud de liberación vía email a counter

Enviar un correo con los documentos completos exclusivamente, según el puerto de descargue, a las siguientes direcciones de email:

Carga arribada por CTG Colombia@service.hlag.com

Carga arribada por BUN liberacioneshapagbun@rednavemar.com

Carga arribada por SMR y BAQ opernvnlbqa@rednavemar.com / opernvnlsmr@rednavemar.com



BL ORIGINAL EMITIDO EN ORIGEN ASUNTO: SOLICITUD LIBERACION #BL

- Cédula escaneada de quien solicita la liberación, y esta inscrito en el poder. Trámite lo puede el agente de aduana (con poder del cliente).
- Adjuntar copia de aceptación y vigencia del poder radicado vía WEB
- Letter of Request con RUT y CC del firmante, disponible en nuestra pagina web.



EMISION DE BL EN COLOMBIA ASUNTO: SOLICITUD LIBERACION Y EMISION #BL

- Cédula escaneada de quien solicita la liberación, y esta inscrito en el poder.
- Adjuntar copia de aceptación y vigencia del poder radicado vía WEB
- Completada y validada la documentación indicada, Hapag-Lloyd o su representante según sea el caso, enviará el BL original digital y la orden de liberación (Customer Release) en un plazo de 4 horas hábiles al email del solicitante.



DEVOLUCION DE CONTENEDORES

- La consulta para devolución de contenedor debe realizarse mediante la plataforma de Navemar (www.navesoft.com).
 - Servicios en línea Hapag Lloyd
 - Depósitos autorizados por la línea para la devolución de contenedores
 - Ingresar el contenedor y lugar donde desea realizar la devolución.
- Esta consulta tiene vigencia únicamente el día de la misma ya que la disponibilidad y tarifas de los depósitos puede variar.



DIAS LIBRES

- Inician desde el arribo de la motonave, hasta la devolución del contenedor vacío en los depósitos autorizados por Hapag Lloyd.
- En caso de presentar discrepancia debe realizarse la validación directamente con la oficina donde se cerró el contrato.
- Para consulta de días libres se encuentra habilitada la plataforma de Navemar; tener presente que para utilizar esta opción debe estar previamente registrado.
 - Ingresar al link www.navesoft.com.
 - Opción Servicios en línea Hapag Lloyd
 - Ingresar su NIT y clave asignada.
 - Click en opción ver días libres.
 - Ingresar el número de BL master.



CERTIFICACIONES DE FLETE

- La solicitud debe ser enviada a Colombia@service.hlag.com
- Se genera facturación por valor de USD 25+IVA.
- Es necesario confirmar el pago por el equipo financiero Colombia.Finance@hlag.com para remitir el documento.



CARGOS LOCALES

Los cargos locales de Importaciones los pueden revisar a través Link

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/tariffs/local-charges-service-fees.html>



PROCESO DE CORRECCIÓN

- Se debe solicitar 72 horas antes del arribo de la motonave (Días Hábiles)
- Corrección tiene un costo de USD53+IVA, por favor confirmar aceptación del cobro y a quien se debe facturar.
- Solicitar la corrección a las siguientes direcciones de acuerdo al puerto de arribo

Cartagena: Colombia@service.hlag.com

Buenaventura: importhapagbun@rednavemar.com ; Colombia@service.hlag.com

Barranquilla: opernvnlbqa@rednavemar.com; Colombia@service.hlag.com

Santa Marta: kettys.bello@rednavemar.com ; javier.lopez@rednavemar.com;
Colombia@service.hlag.com

De contar con el BL original impreso, la reimpresión tiene un costo de USD55+IVA, por favor confirmar aceptación.

NOTA:

- ✓ En destino no podemos realizar corrección de cambio de consignee, corrección debe ser solicitada por el shipper en nuestra en origen.
- ✓ Si la carga proviene de China, las correcciones deben ser solicitadas directamente por el shipper a nuestra oficina de origen.