

Estimado Cliente, le presentamos algunos sencillos pasos para tener en cuenta al momento de trabajar su carga con Hapag Lloyd.



## CARGOS LOCALES

Los siguientes gastos aplican a las importaciones con destino a Guatemala, generan factura contable (Electrónica) y están sujetos a IVA.



Consulte [Aquí](#) Tarifas y otros Gastos



Carta de corrección: 40.00 USD



Certificación Flete: 35.00 USD



## PROCESO DE LIBERACION DOCUMENTAL

Para procesar liberación favor notar que debe completar los siguientes requisitos y la solicitud debe ser enviada a [Guatemala@service.hlag.com](mailto:Guatemala@service.hlag.com) de la siguiente Manera:

- Si su BI fue impreso en origen: Enviar B/L original escaneado con firma y sello del consignatario y adjuntar [Letter of Request](#)
- Si su B/L tiene orden de emisión en Guatemala: Enviar vía e-mail la solicitud de impresión y aceptación de costo

### Para los dos casos adjuntar:

1. Carta de liberación Formato cortado ([Puerto](#)) - Formato cortado a ([Ciudad](#))



- Enviar solicitudes de liberación 24 horas antes de que el tramitador se presente a las oficinas de nuestro representante en puerto.
- Las Liberaciones a ciudad recibidas después de las 3:00 pm del viernes serán atendidas el día lunes;
  - Para días festivos el siguiente día laboral



**ALMACENAJE** : Son 5 días Libres a partir del arribo del Buque pueden variar o cambiar las tarifas

GTPRQ -TCQ  
Valor Diario  
US \$ 12.00

GTSTC - PBR  
6-12 día US \$ 12,00  
13 día US \$ 21,00

GTPRQ-EPQ  
CONTACTARSE  
A COBIGUA



**DEMORAS:** Este concepto debe ser pagado directamente a OMARSA, consulte [Aquí](#) Tarifas y días libres estándar.



**TRANSPORTE:** La asignación de piloto toma 24 horas a partir de la entrega de documentos en las oficinas de nuestro representante en puerto.



**DEVOLUCION:** Los contenedores deben entregarse de acuerdo con las instrucciones de nuestro representante en puerto



## PROCESO DE LIBERACION FINANCIERA

Para obtener liberación financiera, debe realizar pagos de los cargos collect (incluyendo los cargos locales), estos deben ser cancelados por medio de transferencia bancaria o depósito monetario en cualquiera de nuestras cuentas



Enviar soporte de pago a [gtpagos@hlag.com](mailto:gtpagos@hlag.com) Adjuntando el formato [Excel](#) e indicando retenciones si aplican



Nuestro equipo de customer service atendera sus solicitudes en horario de  
Lunes a Viernes de 8:00 am - 5:30 pm  
Contact center : +502 2439-45-62 // Extension Importacion 7000 - 8000  
Email: [guatemala@service.hlag.com](mailto:guatemala@service.hlag.com)

**QUETZAL EXPRESS**

Ponemos a su disposición esta nueva herramienta en donde podrá realizar consultas 24/7 obteniendo una respuesta inmediata a su solicitud, Email: [guatemalainfo@hlaq.com](mailto:guatemalainfo@hlaq.com). Según la solicitud que requiera por favor incluir las siguientes palabras claves en el asunto

---

**ESPACIOS****EMISION + Número de BL****PREA + Número de BK****DRAFT****LIBERACION****APROBACION BL****TARIFA DE ALMACENAJE****PAGOS EN QUETZALES****DATOS RETENCIONES****TRACKING****FORMAS DE PAGO****ITINERARIOS****DG****DÍAS LIBRES****RUTA BARCO****DOCUMENTOS PENDIENTES****CIERRE DOCUMENTAL****NUEVO USUARIO****EMAIL SOLUTIONS****NAVIGATOR****CORRECCION BL****SOLICITUD RESERVA****MODIFICACION****VGM****LOI VENEZUELA****INGRESO SI**



## CONTACTOS DE OMARSA

Omarsa es nuestro agente recolector de almacenaje, demoras, electricidad y estadía por lo que detallamos información general de OMARSA y os correos a los cuales debe dirigir sus consultas por cualquier información que requieran.

### **Horario de atención Oficinas centrales:**

Lunes a Viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 horas.

Sábado y Domingo cerrado.

### **Horario de atención Oficinas Portuarias:**

Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 18:00 horas.

Sábado de 08:00 a 12:00 horas.

Domingo oficinas permanecen cerrada

[demoras.doc@cargo.com.gt](mailto:demoras.doc@cargo.com.gt), [facturacion.omarsa@cargo.com.gt](mailto:facturacion.omarsa@cargo.com.gt)



## CONSULTA DE MANIFIESTO IMPORTACION



### Vessel/Voyage **NEWS**

Julio 10 del 2023

Estimados clientes,

Sabías que a partir del **lunes 17 de Julio** podrás consultar la Confirmación de Arribo de cada uno de tus BLs en modalidad Importación a través del Robot Quetzal Express.

Allí podrás encontrar los requisitos de Liberación Financiera y documental como lo informan las guías, así como número de Marchamo SAT, número de Manifiesto, Terminal de Arribo e información relevante de tus embarques.

Para realizar la consulta a través del Robot sigue estos dos sencillos pasos:

1. Envía un e-mail a [GuatemalaInfo@hlag.com](mailto:GuatemalaInfo@hlag.com)
2. Coloca en el Asunto del email: CONFIRMACION DE ARRIBO + Número de BL (ejemplo: CONFIRMACION DE ARRIBO HLCUXMC123456789)

Cualquier inquietud por favor contactar al equipo de Servicio al Cliente

Cordial Saludo,

Hapag Lloyd Colombia LTDA

---

#### Keep in touch



---

[IMPRINT](#)

[PRIVACY TERMS](#)

[WEBSITE](#)