



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



## CONTACTO



Envíe sus solicitudes al Email: [Colombia@service.hlag.com](mailto:Colombia@service.hlag.com)



indicando en el asunto el Número del BL o BK

**Contact Center:** 601 378 9512 Ingresando  
Número de Caso o Booking



**Dirección:** Calle 127ª No. 53ª-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 realiza operaciones con Hapag Lloyd y requiere registrar un nuevo número de NIT o razón social, se debe solicitar la creación del cliente en el sistema para generarle la respectiva facturación. Para esto, es necesario que se envíen los siguientes documentos RUT y CAMARA DE COMERCIO actualizados, junto con completar el siguiente cuadro e indicar el correo al que debe enviarse la factura electrónica.

**Nota:** Esto aplica para la facturación de manejo y cargos locales. Para la 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 [https://formsweb.navesoft.com/ords\\_hlcpagosprod/pagos\\_hlcolombia](https://formsweb.navesoft.com/ords_hlcpagosprod/pagos_hlcolombia). Una vez realizado el pago, después de dos horas (hábiles laborales), puede proceder con la solicitud de liberación documental. Tener en cuenta que solo se procederá con la liberación cuando se hayan pagado todas las facturas asociadas al BL y su cartera esté al día.

Si realiza el pago por transferencia Bancaria, enviar el comprobante de pago al correo [Colombia.finance@hlag.com](mailto: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 [Colombia.finance@hlag.com](mailto:Colombia.finance@hlag.com)



## CAMBIOS DE PREPAID A COLLECT

---

Si necesita realizar el cambio de su facturación para realizar el pago en destino, debe enviar un correo a [Colombia@service.hlag.com](mailto:Colombia@service.hlag.com) colocando en el asunto el **Número de BL o Booking** e indicar en el email la solicitud de cambio de Prepaid a Collect. Se realizará una verificación con el equipo de Origen y una vez contemos con aprobación, el cambio 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:

1. Debe enviar un mensaje a la dirección [colombiainfo@hlag.com](mailto:colombiainfo@hlag.com)
2. En el asunto del mensaje debe indicar la palabra: EMISION HLCUXXXXXXXXX



Send

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,

N° 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](mailto:Colombia.Finance@hlag.com) o al siguiente número 601 378 9512, 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 través de <https://navesoftonline.com/serviciosonlinea.html>, cualquier duda o aclaración, favor de contactar a [soportehapagdemoras@rednavemar.com](mailto:soportehapagdemoras@rednavemar.com).



### 4. Solicitud de liberación vía email a counter

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

Carga arribada por CTG [Colombia@service.hlag.com](mailto:Colombia@service.hlag.com)

Carga arribada por BUN [liberacioneshapagbun@rednavemar.com](mailto:liberacioneshapagbun@rednavemar.com)

Carga arribada por SMR y BAQ [opernvnlbqa@rednavemar.com](mailto:opernvnlbqa@rednavemar.com) / [opernvnlsmr@rednavemar.com](mailto:opernvnlsmr@rednavemar.com)



#### BL ORIGINAL EMITIDO EN ORIGEN ASUNTO: SOLICITUD LIBERACION #BL

- Cédula escaneada de quien solicita la liberación, y está 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 página web.



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

- Cédula escaneada de quien solicita la liberación, y está 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 (<https://navesoftonline.com/serviciosonlinea.html>).
  - 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 <https://navesoftonline.com/serviciosonlinea.html>.
  - 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 [ColombiaBLrelease@hlag.com](mailto:ColombiaBLrelease@hlag.com) indicando en el asunto del email “**Freight Certification Request**” or “**CERTIFLETE**”
- Se genera facturación por valor de USD 25+IVA.
- Es necesario confirmar el pago por el equipo financiero [Colombia.Finance@hlag.com](mailto:Colombia.Finance@hlag.com) para remitir el documento.



## CARGOS LOCALES

Los cargos locales de Importaciones los pueden revisar a través

<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](mailto:Colombia@service.hlag.com)

**Buenaventura:** [importhapagbun@rednavemar.com](mailto:importhapagbun@rednavemar.com) ; [Colombia@service.hlag.com](mailto:Colombia@service.hlag.com)

**Barranquilla:** [opernvnlbqa@rednavemar.com](mailto:opernvnlbqa@rednavemar.com); [Colombia@service.hlag.com](mailto:Colombia@service.hlag.com)

**Santa Marta:** [kettys.bello@rednavemar.com](mailto:kettys.bello@rednavemar.com) ;  
[javier.lopez@rednavemar.com](mailto:javier.lopez@rednavemar.com); [Colombia@service.hlag.com](mailto: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 a nuestra de origen.
- ✓ Si la carga proviene de China, las correcciones deben ser solicitadas directamente por el shipper a nuestra oficina de origen.