

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: 60.00 USD



Certificación Flete: 40.00 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**  
Facturado  
directamente  
por terminal

**GTPRQ-EPQ**  
Facturado  
directamente  
por COBIGUA

**GTSTC/GTPBR**  
6-12 día USD12.00  
13 día USD21,00



**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 atenderá sus solicitudes en horario de:

Lunes a jueves de 8:00 am - 5:30 pm y viernes de 08:00 am a 5:00 pm

Horario entrega de documentos de lunes a viernes de 08:30 am a 4:00 pm

Contact center : +502 2458-0992 // Número Internacional: -147 04374014

Email: [guatemala@service.hlag.com](mailto:guatemala@service.hlag.com)



## QUETZAL EXPRESS

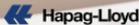
Ponemos a su disposición esta nueva herramienta en donde podrá realizar consultas 24/7 obteniendo una respuesta inmediata a su solicitud, Email: [guatemalainfo@hlag.com](mailto:guatemalainfo@hlag.com). Según la solicitud que requiera por favor incluir las siguientes palabras claves en el asunto



¡Hola! estoy para ayudarte a contestar tus preguntas más frecuentes.  
¿Cómo me puedes contactar? Escríbeme a

**[guatemalainfo@hlag.com](mailto:guatemalainfo@hlag.com)**

En el asunto del mensaje indica la **palabra clave** que esta relacionada en los siguientes cuadros y recibirás automáticamente la respuesta a tu consulta.



PALABRA CLAVE	CONSULTA
EMISION + Número de BL	Consulta si tu BL de importación cuenta con emisión (E); emisión HLCUBO3456789)
PREA + Número de BK	Consulta de pre asignaciones de contenedor ( Ejm: PREA 1234567)
DÍAS LIBRES + No. de BL	Consulte los días libres de su embarque (E); días libres HLCUBO3456789)
ESTATUS DE POSICIONAMIENTO + No. de BL	Consulte su estatus de posicionamiento terrestre
EMERGENCIA FDS	Consulte con quien comunicarse los fines de semana
DEVOLUCION DE CONTENEDORES	Consulta información devolución de contenedores
MANIFIESTO	Consulta información referente al barco y fechas importantes solo para Export
ESPACIOS	Consulta el detalle de las próximas motonaves
TARIFA DE ALMACENAJE	Consulte las tarifas de almacenaje
PAGOS EN QUETZALES	Conozca cuales son las cuentas habilitadas para pagos en Quetzales
DATOS RETENCIONES	Consulte los datos para realizar retenciones
FORMAS DE PAGO	Formas de pago
CONFIRMACIÓN DE ARRIBO + No BL	Consulta la confirmación de arribo de los embarques de importación
DOCUMENTOS PENDIENTES	Cómo puede consultar si tienes pendiente el envío de la SI y el VGM
CODIGO DE TRANSPORTISTA	Consulta código de transportista
CIERRE DOCUMENTAL	Detalle de cómo puede consultar el cierre Documental y físico
DG	Instructivo para declaracion de carga DG
NUEVO USUARIO	Consulta si tu BL de importación cuenta con emisión (E); emisión HLCUBO3456789)
ITINERARIOS	Consulta el detalle de las próximas motonaves
SOLICITUD RESERVA	Proceso de cómo crear su reserva
MODIFICACION	Proceso de cómo modificar su reserva
BL DRAFT	Información del proceso de BL DRAFT
INGRESO SI	Información del proceso de la SI
VGM	Información del proceso VGM

**Procesos Expo / Impo**

**Herramientas digitales**

Para tus dudas e inquietudes puedes contactar al equipo de servicio al cliente

 [guatemala@service.hlag.com](mailto:guatemala@service.hlag.com)
 +50224580992



## 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 cerradas

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



## 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@hlaq.com](mailto:GuatemalaInfo@hlaq.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](#)