



Proceso para Liberación de Contenedores:

1. Cliente debe asegurarse que cuenta con liberación documental y financiera por parte de Hapag-Lloyd. (naviera), **24hrs. antes** de presentarse a puerto.
2. Cliente debe asegurarse **24hrs. antes** de presentarse a puerto para solicitar ATC, contar con gastos de Demora, Almacenaje, Estadías y Energía cancelados en su totalidad.
3. Cliente debe asegurarse **24hrs. antes** de presentarse a puerto para devolución de equipos, contar con gastos de Demora, Almacenaje, Estadías y Energía cancelados en su totalidad. **(Tomar nota del punto 9 y 10)**
4. Para solicitud de cobro de Demora, Almacenaje, Energía y Chasis **únicamente** debe copiar las siguientes direcciones de correo:

demoras.doc@cargo.com.gt, facturacion.omarsa@cargo.com.gt

5. Tomar nota que Omarsa enviará estado de cuenta semanal, por Demora, Almacenaje, Estadías y Energía, a todos los clientes que cuenten con crédito, si la cuenta presenta facturas pendientes de pago, la cuenta será retenida.
6. Por ser un cliente crédito, cuenta con el beneficio de cancelar sus gastos incurridos dentro de los días de crédito otorgados, sin embargo, es responsabilidad del cliente siempre enviar un correo **24hrs. antes** de presentarse a puerto, solicitando información de gastos incurridos y siempre debe verificar que su cuenta se encuentra al día.
7. Tomar nota que el tiempo para una respuesta puede ser de **2hrs. a 4hrs.** por lo que se sugiere revisar sus embarques con suficiente tiempo de antelación.
8. Deben tomar nota que no se aplican saldos a favor, por lo cual si llegara a tener saldos a favor debe tramitar el reintegro correspondiente

OPERACIONES MARITIMAS S.A.

13 CALLE 3-40, ZONA 10, EDIFICIO ATLANTIS OFICINA 802, GUATEMALA, C.A. 01010
TELEFONOS 24208800 FAX 24208800



9. Se notifica que para contenedores que necesiten ser liberados o devolución de vacíos durante el fin de semana, toda la coordinación y pagos correspondientes deben ser efectuados el día viernes a las 16:00hrs., como hora límite, para evitar inconvenientes con sus liberaciones o recepción de equipos vacíos; tomar nota de los horarios de oficinas.

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

10. Antes que su equipo se presente a puerto para devolución deben chequear el lugar de entrega del mismo y horarios de predios, porfavor tomar nota de la siguiente información.

? SABIAS QUE

CONSULTA DEVOLUCIÓN DE CONTENEDORES

YA puedes consultar la información referente a la **devolución de tus unidades** desde nuestro Robot Quetzal Express, recibirás datos como el tipo de contenedor, el depósito y los horarios de atención.

Solo envíanos un email a GUATEMALAINFO@hlag.com y en el asunto escribes la palabra **"DEVOLUCION DE CONTENEDORES"**

| | |
|---------|----------------------------|
| To | guatemalainfo@hlag.com |
| Cc | |
| Subject | DEVOLUCION DE CONTENEDORES |

www.hapag-lloyd.com

OPERACIONES MARITIMAS S.A.

13 CALLE 3-40, ZONA 10, EDIFICIO ATLANTIS OFICINA 802, GUATEMALA, C.A. 01010
TELEFONOS 24208800 FAX 24208800