

# Portal Pay Hapag

## Perguntas Frequentes

---

### **Como faço meu cadastro no Portal Pay Hapag?**

Clique na opção para primeiro acesso. Após preenchimento do Pré-cadastro, você receberá a confirmação do Login através do e-mail [payhapag@hlag-cl.com](mailto:payhapag@hlag-cl.com) (sugerimos que consulte spam/lixeira eletrônica), para salvar sua senha e poderá acessar as suas faturas para pagamento.

### **Consigo visualizar os dados do embarque através das faturas que estão no Portal?**

Sim. Os boletos são emitidos demonstrando os principais dados do embarque, tais como número do BL, reserva, porto de embarque/ descarga, navio, viagem, tipo de embarque, container, quantidade de container, data de saída/ chegada e período de cobrança.

### **Consigo ter acesso as faturas e Notas fiscais no Portal?**

Sim. Os documentos emitidas a partir de Julho de 2023, estão disponíveis para download em nosso Portal.

### **Posso emitir um Boleto para pagamento no dia seguinte? Qual o prazo para pagamento após emissão do Boleto?**

O boleto é válido apenas para pagamento no mesmo dia em que for gerado.

### **Como ocorre a compensação do pagamento via Boleto? Consigo ter o pagamento do meu processo confirmado no mesmo dia?**

A compensação do pagamento via Boleto ocorre no próximo dia útil, conforme regra do Banco Central. Porém pensando em agilizar a visualização do seu pagamento, o portal Pay Hapag oferece a opção de pagamento via **BOLEPIX**, ou seja, o pagamento do seu Boleto via QR Code, com compensação e visualização do valor pago no mesmo dia (válido para pagamento efetuado via PIX até às 16h, em dias úteis).

### **Como habilito a opção para pagamento do meu Boleto via PIX?**

Entre em contato conosco através do e-mail [ContasaReceber@hlag.com](mailto:ContasaReceber@hlag.com) informe o seu ID ou e-mail cadastrado e peça para habilitar essa opção em seu perfil de acesso.

### **Preciso efetuar o pagamento de várias faturas, nesse caso tenho que emitir 1 Boleto para cada fatura?**

Não. No nosso Portal vocês tem a opção de Boleto individual por fatura ou também de forma unificada, selecionando várias faturas para a geração de um único Boleto.

### **Existe alguma regra para gerar Boleto Unificado?**

Sim, seguindo as diretrizes do Banco Central, para unificação de Boleto é necessário mesmo CNPJ do pagador e mesmo tipo de custo (frete ou demurrage).

### **Posso incluir vários CNPJ's no mesmo cadastro/acesso?**

Sim, criamos um núcleo vinculando os CNPJ's ao cadastro de acesso e em caso de despachante ou representante, pedimos encaminhar a procuração e substabelecimento e/ou contrato social.

### **Preciso consultar a taxa cambial em outra plataforma?**

Não. A taxa de conversão para faturas em moedas estrangeiras já fica disponível no Portal no campo “Cambio Emissão” disponível em Dados Visíveis.

### **Qual o prazo para pagamento das faturas?**

O valor devido deverá ser pago em até 7 dias corridos, caso este prazo seja excedido, haverá incidência de **juros e multa**:

- da data da emissão da fatura em casos de sobrestadia de containers (Demurrage/Detention);
- da data da emissão da fatura em casos de frete, THC e taxas locais para Exportação;
- da data de atracação do navio em casos de frete, THC e taxas locais para Importação.

### **Qual a base considerada para cálculo dos Juros e Multas?**

O valor a ser pago será convertido em Reais, conforme procedimentos da EMPRESA, ou seu AGENTE. Vencida e não liquidada a dívida o devedor ficará desde já constituído em mora. Arcará com juros moratórios pro rata de 1% (um por cento) ao mês, além de multa de 2% (dois por cento) a partir do próximo dia depois deste período, e após cada 10 (dez) dias de atraso será acrescido 1% (um por cento), limitado a 10% (dez por cento), mais honorários advocatícios caso a EMPRESA ou seu AGENTE, venha a utilizar advogados para a recuperação do crédito em questão, seja na esfera judicial, seja na extrajudicial.

### **Após o pagamento do Boleto, preciso enviar o comprovante por algum canal de atendimento?**

Essa é mais uma vantagem do nosso Portal, não há necessidade de envio de comprovante por e-mail.

### **Prazo para identificação/baixa do seu pagamento e liberação de BL – se documentação de acordo:**

- BOLETO: até as 10:30 do dia seguinte ao pagamento.
- BOLEPIX: se pagamento até as 16:00hs, identificação no mesmo dia.

### **Há emissão de recibo do pagamento via Boleto?**

Os pagamentos realizados via boleto não possuem emissão de recibo, uma vez que seu comprovante de pagamento contém número do código de barras pertinente ao boleto pago. Portanto mantenha seu comprovante para eventuais consultas.

### **Consigo localizar o Link para o Portal no site da Hapag-Lloyd?**

Sim o link para acesso direto ao Portal está disponível também dentro da nossa página local <https://www.hapag-lloyd.com/en/services-information/offices-localinfo/latin-america/brazil.html>  
O link direto é [www.payhapag.com.br](http://www.payhapag.com.br)

### **Quais as principais diferenças entre Navigator e Pay Hapag?**

Através do **Navigator** você faz o rastreamento da sua carga em tempo real e tem acesso aos documentos do seu embarque (incluindo cópia das faturas). Já no **Portal Pay Hapag** você tem acesso aos valores para pagamento, monitoramento dos status das faturas, emissão de Boletos para pagamento e **solicitação de reembolso** (pagamentos indevidos).

### **Não estou localizando o meu Boleto Unificado. O que fazer?**

Sugerimos a busca através do número do BL.

**Gerei o meu Boleto Unificado mas não estou localizando o código de barras.**

Após unificar é necessário clicar em 'gerar boleto' na linha do documento unificado.

**Não estou localizando a minha fatura no Portal. Qual o prazo para a emissão?**

As faturas são disponibilizadas no Portal logo após a emissão que ocorre dentro dos prazos abaixo:

Exportação - faturamento em até 72hs após a saída do navio;

Importação - faturamento em até 05 dias úteis antes da data de previsão da chegada no navio.

Caso não localize as faturas em seu e-mail, entre em contato através conosco através do atendimento [brazil@service.hlaq.com](mailto:brazil@service.hlaq.com)

Em caso de dúvidas ou necessidade de suporte adicional, pedimos nos contatar através dos e-mails abaixo ou através da nossa Central de Atendimento (11) 4505 1740 opção 5.

Boletos: [ContasaReceber@hlaq.com](mailto:ContasaReceber@hlaq.com)

Reembolso: [HL.Financeiro@hlaq.com](mailto:HL.Financeiro@hlaq.com)

Atenciosamente,  
Hapag-Lloyd Brasil

