



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



[panama@service.hlag.com](mailto:panama@service.hlag.com)



+507 8387677



## ¿Qué información podrá encontrar en esta guía?

- ✓ Tracking de la carga
- ✓ Proceso de facturación
- ✓ Proceso emisión en destino
- ✓ Proceso de Liberación
- ✓ Proceso de corrección
- ✓ Cargos Locales





## TRACKING DE LA CARGA

Para realizar rastreo del embarque, por favor ingresar a la página <https://solutions.hapag-lloyd.com/navigator/#/?!language=en>



## REGISTRO DE CLIENTE EN SISTEMA HAPAG LLOYD

Si es la primera vez que se realiza manejo con Hapag Lloyd o si la razón social fue actualizada, se debe realizar la creación del cliente/actualización en el sistema para generarle facturación y notificación de arribo de forma correcta.

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 2 días antes del arribo de la carga. Si la carga tiene transbordo se facturará después de su zape del mismo. La facturación será emitida a nombre del consignatario y/o notify si se recibe la solicitud con anticipación al arribo.



## PAGOS

Los pagos de fletes y cargos locales de Hapag-Lloyd AG se recibirán exclusivamente en las siguientes cuentas bancarias:

- En Panamá: AGENCIAS CONTINENTAL, S.A. Cuenta corriente No. 03-71-01-140117-4. Banco General

Todos los soportes de pagos por favor enviarlos a la casilla [pagosdr@hlag.com](mailto:pagosdr@hlag.com)



## CAMBIOS DE COLLECT A PREPAID

---

Si necesita realizar el cambio de una facturación para realizar el pago en destino, enviar correo a [panama@service.hlag.com](mailto:panama@service.hlag.com) con la solicitud del cambio, se realizará validación con origen y una vez aprobado el cambio se 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 Panama.
- La emisión en destino tiene un costo de USD \$53.50 impuesto incluido (factura generada por Agenco)
- BL entregado por nuestra agencia AGENCO.



## CONSULTA DE EMISIÓN

---

Puede realizar la consulta a través de nuestra herramienta CANALEXPRESS

Debe enviar un mensaje a la dirección [panamainfo@hlag.com](mailto:panamainfo@hlag.com)

En el asunto del mensaje debe indicar la palabra: EMISION HLCUXXXXXXXXX



## PROCESO DE LIBERACIÓN



### 1. Emisión de facturas

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 [pagospa@hlaq.com](mailto:pagospa@hlaq.com)



### 3. Solicitud de liberación a counter

Proceso de liberación documental es manejada por AGENCO [cobros@agenco.com](mailto:cobros@agenco.com) y [ventanilla@agenco.com](mailto:ventanilla@agenco.com)



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

- Cliente debe presentar BL en ventanilla



**EMISION DE BL EN Panama ASUNTO: SOLICITUD LIBERACION  
Y EMISION #BL**

- . Agenco envía el BL





## CARGOS LOCALES

---

Los cargos locales de Importaciones los pueden revisar a través Link

<https://www.hapag-lloyd.com/en/online-business/tariffs/local-charges-service-fees.html>



## PROCESO DE CORRECCIÓN

- ✓ Solicitud de corrección en el BL debe ser solicitada por shipper a nuestra oficina de origen.
  1. Si la carga no está manifestada ante la aduana, corrección no genera multa
  2. Si la carga ya se encuentra manifestada, genera multa por parte de la aduana

Las correcciones ante la aduana son manejadas por AGENCO [paimports@agenco.com](mailto:paimports@agenco.com)