

Estimado Cliente,

Junto con saludar, a continuación encontrará el procedimiento para la obtención del Ticket Virtual, con el cual podrá solicitar la prestación de los siguientes servicios:

- Canje electrónico y corrección de BL
- Valorización de BL
- Envío comprobantes de pagos Flete y/o recargos manifestados en el BL, así como también comprobantes de pago por servicios facturados por Agencia Columbus.
- Solicitud de retiro/devolución de BL de Importación y Exportación
- Solicitud de garantías (emisión o re validación de TATC)
- Facturación de servicios
- V°B° DGD
- V°B° MIC/DTA
- Envío carta de No Conexión

Agradecemos considerar que las siguientes solicitudes no están contempladas en la Atención Virtual, por lo cual lo invitamos a canalizarlas según detalle a continuación:

| Servicio | Canal Solicitud | Maersk-Sealand | Hamburg Süd |
|--|---------------------|--|--|
| Cambio de Almacén | Página web Columbus | www.columbuschile.com | www.columbuschile.com |
| Consulta por días libres Demurrage | Correo electrónico | facturacion@columbuschile.com | facturacion@columbuschile.com |
| Consultas por cambios de almacén | Correo electrónico | docimpo.msksea@columbuschile.com | doc.imp@columbuschile.com |
| Consultas por manifiesto de BL o Sidemar | Correo electrónico | docimpo.msksea@columbuschile.com | doc.imp@columbuschile.com |
| Creación o actualización datos de cliente | Página web Columbus | www.columbuschile.com | www.columbuschile.com |
| Estados de Cuenta BL (Solicitud deuda) | Correo electrónico | cobranzas@columbuschile.com | cobranzas@columbuschile.com |
| Estados de Cuenta Servicios Columbus (Solicitud deuda) | Correo electrónico | collection@columbuschile.com | collection@columbuschile.com |
| Liberación BL export con emisión en destino | Correo electrónico | cl.export@maersk.com customerservice@sealandmaersk.com | releases-export@columbuschile.com |
| Solicitud Cambio de Depósito Devolución | Correo electrónico | logistica@columbuschile.com | logistica@columbuschile.com |
| Solicitud Certificado de Transbordo | Página web Columbus | www.columbuschile.com | www.columbuschile.com |
| Solicitud Corrección BL Exportación | Página web Columbus | www.columbuschile.com | www.columbuschile.com |
| Solicitud Devolución de Pago | Correo electrónico | devoluciones@columbuschile.com | devoluciones@columbuschile.com |

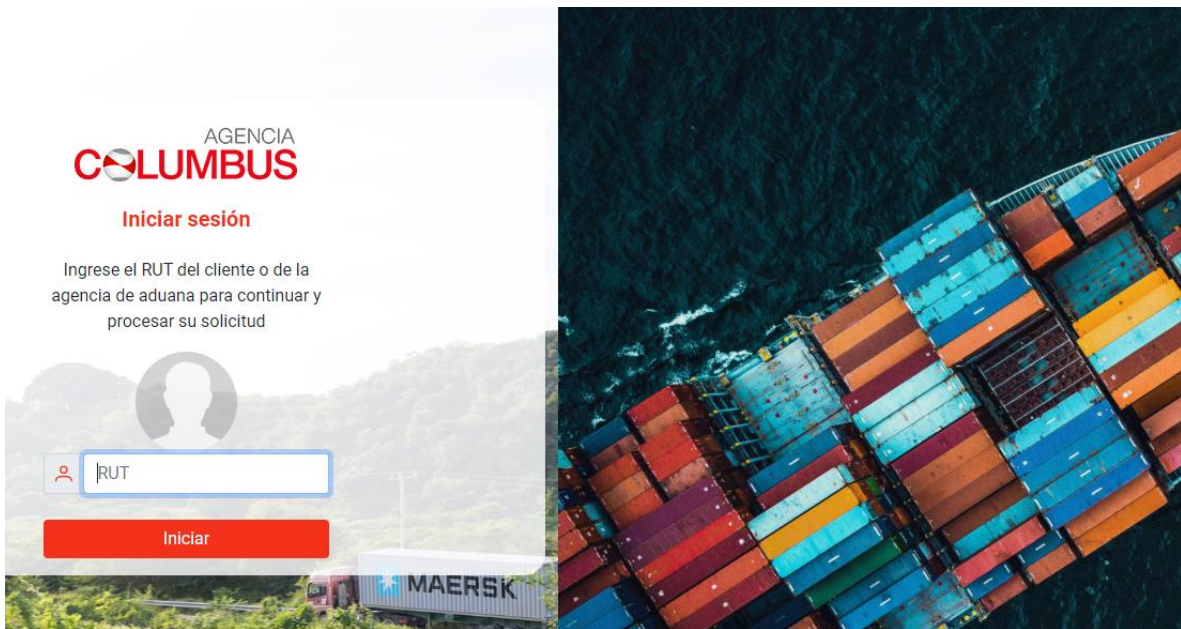
Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

Para obtener un ticket virtual, detallamos a continuación el procedimiento:

1. Ingresar a la página web de Columbus y hacer click en Atención Virtual
2. Ingresar el Rut del cliente o Agencia de Aduana que solicitará el servicio, considerar que no será necesario ingresar con clave de acceso:

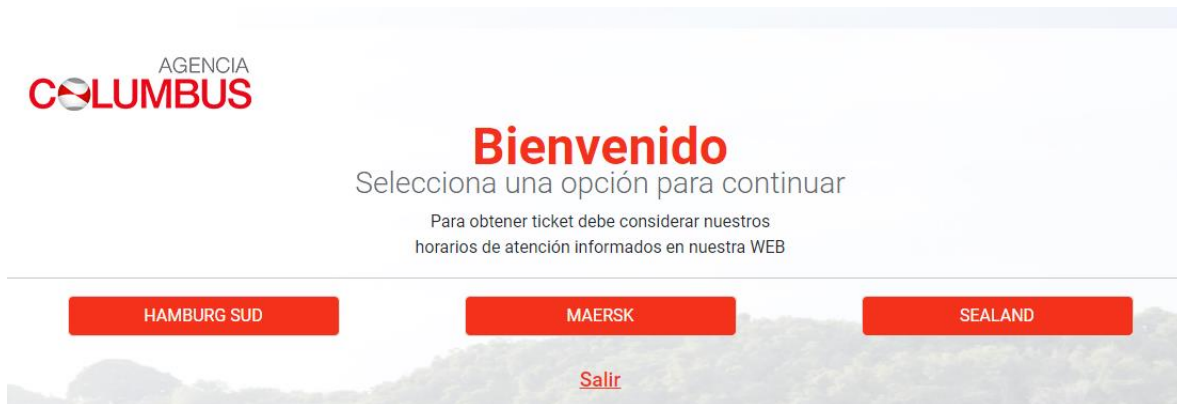


3. Seleccionar la Compañía Naviera por la cual necesita tramitar:

Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile



4. Seleccionar la operación a tramitar, Importación o Exportación:



Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

5. Seleccionar el servicio a tramitar, ingresando el número de BL (dato alfanumérico y su ingreso es de carácter obligatorio) y hacer click en validar. Considerar que sólo podrá tramitar un BL cuya base de datos de la Nave-Viaje, se encuentre confirmada, tanto para el proceso del Canje Electrónico como Garantía:

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

tramites de Importación

Selecciona un motivo para continuar

Selecciona un motivo

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

tramites de Importación

Selecciona un motivo para continuar

Garantía

Ingresar tu BL

SUDU61SSZ033561X

Validar

[Volver](#)

Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

6. Completar los datos requeridos para el servicio seleccionado:

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

Importación escogida

Completa el siguiente formulario

| | | |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Garantía | SUDU61SSZ033561X | |
| Nombre de cliente o FFW | Rut de cliente o FFW | Rut Agencia de Aduana |
| FFW | 76.534.144-2 | 76.534.144-2 |

7. Adjuntar la documentación solicitada haciendo click buscar y luego en subir:

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

Importación escogida

Completa el siguiente formulario

| | | |
|-------------------------|----------------------|-----------------------|
| Garantía | SUDU61SSZ033561X | |
| Nombre de cliente o FFW | Rut de cliente o FFW | Rut Agencia de Aduana |
| FFW | 76.534.144-2 | 76.534.144-2 |

Comprobante_490588987.pdf **BUSCAR** **SUBIR**

FORMULARIO DE GARANTÍA CONTINC **BUSCAR** **SUBIR**

1.- Comprobante de pago X

2.- Formulario de Facturación X

Nota: los formatos soportados en la plataforma son los siguientes: jpg, png, pdf, doc, docx y xlsx

Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

8. Hacer click en guardar y luego en aceptar:

Garantía ×

N° BL:SUDU61SSZ033561X

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| Nombre de cliente o FFW FFW | Rut de cliente o FFW 76.534.144-2 | Rut Agencia de Aduana 76.534.144-2 |
|---------------------------------------|---|--|

Documentación

1.- Comprobante de pago 2.- Formulario de Facturación

Nota: los formatos soportados en la plataforma son los siguientes: jpg, png, pdf, doc, docx y xlsx

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

Importación escogida

Completa el siguiente formulario

Garantía 61SSZ033561X

Nombre de cliente o FFW encia de Aduana

FFW 4.144-2

Comprobante de pago ✓

Formulario de Facturación ✓

Nota: los formatos soportados en la plataforma son los siguientes: jpg, png, pdf, doc, docx y xlsx

[Volver](#)

Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

9. El sistema le preguntará si desea agregar otra solicitud al mismo ticket, si la respuesta es **Sí** debe seleccionar la operación a tramitar (Importación o Exportación) y luego continuar tal como explicado en los puntos anteriores. Si la respuesta es **No** debe hacer click en el botón Emitir ticket:

¿Deseas realizar otra solicitud?

Selecciona una opción para continuar



Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

10. Luego de seleccionar la opción Emitir ticket, deberá completar los datos de contactos donde le informaremos el procesamiento de su solicitud o rechazo de la misma. Debe aceptar los términos y condiciones y hacer click en enviar:

AGENCIA
COLUMBUS
HAMBURG SUD

¿Des...? :itud?

Importación

Emitir ticket

Datos personales ✕

Nombre *
Ej: Juan

E-mail *
Ej: nombre@dominio.com

Teléfono *
Ej: 912345678

* Datos obligatorios

He leído y acepto los [términos y condiciones](#) de uso

✕ Cancelar ✓ Enviar

Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

11. Finalmente sistema indicará el número de ticket asignado, para realizar el seguimiento a su ticket puede hacer click en Ver estado, o bien haciendo click en el link que recibirá al mail registrado en el punto anterior, para obtener otro ticket haga click en finalizar:

Formulario enviado

Muchas gracias, pronto será contactado

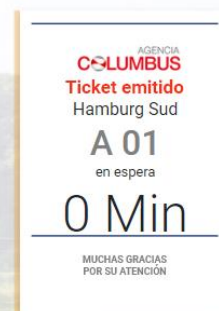
Para ver el seguimiento de sus
requerimientos presione el siguiente
botón

Ver estado

Hemos enviado una copia a su mail

cecilia.olivares@columbuschile.com

Finalizar



Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Bioceánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile

Seguimiento
Para ■ Olivares Cecilia (Columbus CL)



Link de seguimiento

Estimado(a) Usuario(a):

XXXHOY

Su enlace de seguimiento es el siguiente: <https://columbus.totalpack.cl/seguimiento?idOfi=1&rut=16401774-5>



Matriz :
Avenida Errázuriz N°755
Oficina 606 B, Edificio Nueva Estación Puerto
Valparaíso, Chile

Sucursal San Antonio :
Avenida Ramón Barros Luco N°1613,
Oficina 901,, Edificio Biocéánica
San Antonio, Chile

Sucursal Santiago:
Isidora Goyenechea 2800, Local 205,
Edificio Titanium La Portada
Las Condes, Santiago, Chile