



Comunicación COLUMBUS Atención Virtual

Callao, 27 de Abril 2020

Estimados Clientes,

Estamos atravesando momentos difíciles en nuestro país y nuestra agencia desde el inicio de las medidas adoptadas por el Estado ha puesto a su disposición diversas opciones implementadas en nuestro website www.agenciacolumbus.com para realizar sus pagos y servicios web de direccionamientos, desglose, correctores, entre otros.

Ahora con la finalidad de reducir los riesgos de contagio de COVID-19 para nuestro personal y clientes, deseamos comunicarles que hemos adecuado nuestros procedimientos para poder ofrecerles más servicios virtuales que permitan reducir el traslado de su personal y el aforo en nuestras oficinas.

Por esta razón hacemos conocer nuestros nuevos horarios y canales de atención:

- Nuestro personal los atenderá en forma virtual de 8:40 a 15:00 horas de lunes a viernes. En los procesos de pago de flete, VB Importación y exportación, desglose, sobrestadía y expedientes.
- Se atenderá en forma presencial de 8:40 a 13:00 horas de lunes a viernes. Es preciso indicar que solo se dispondrán 3 ventanillas para la atención presencial; por lo que instamos a utilizar los servicios virtuales, ya que la atención presencial podría estar sujeta a restricciones de aforo.
- La atención de emisión de originales se darán los días lunes, miércoles y viernes de 8:40 a 13:00 horas.

Asimismo, sugerimos a nuestros clientes lo siguiente:

- Solicitar emisión en destino para sus BLs de Exportación.
- Utilizar nuestros servicios virtuales y evitar ir a nuestras instalaciones.
- Utilizar nuestra plataforma EPAY para el pago de sus servicios y nuestro módulo de sobrestadía web para el cálculo y generación de su memo de devolución.

Hacemos de su conocimiento los siguientes puntos que deben tener en cuenta para realizar sus procesos adecuadamente:

Proceso de Exportación

- Aquellos clientes que requieran emisión en Callao deberán solicitar su emisión previa cita a la casilla cil-emisiones@agenciacolumbus.com y la documentación física será entregada en el horario establecido.
- El VB de exportación se realizara 100% digital, para ello los clientes que paguen por EPAY deberán enviar mail a la casilla cil-vb@agenciacolumbus.com indicando en el asunto "Regularización de VB Exportación + Nave/Viaje + BL" y nuestro personal enviara su copia no negociable y su carta de liberación de VB. Los clientes que paguen con transferencia o deposito deberán enviar mail indicando en asunto "Pago de VB Exportación por transferencia/Deposito + Nave Viaje + BL" y adjuntar medio de pago para que nuestro personal le envíe su copia no negociable y su carta de liberación de VB. Es preciso indicar que este servicio esta sujeto a los mismos costos de ventanilla, por lo que recomendamos utilizar el pago vía EPAY.
- El proceso de Desglose de expo se realizara en forma virtual. (De acuerdo a procedimiento actual) <https://agenciacolumbus.com/tutoriales/manual-de-desglose-a-la-web/>
- El pago de correctores será cargado a EPAY para que procedan con el pago online. <https://agenciacolumbus.com/tutoriales/manual-para-epay-web/>

Proceso de Importaciones

- Aquellos clientes que requieran emisión en Callao deberán solicitar su emisión previa cita a la casilla cil-emisiones@agenciacolumbus.com y la documentación física será entregada en el horario establecido pero pueden solicitar a la misma casilla se envíe copia no negociable y autorización para trabajar su despacho con copia no negociable.
- El proceso de VB de Importaciones se realizara en forma virtual, los clientes que paguen por EPAY (<https://agenciacolumbus.com/tutoriales/manual-para-epay-web/>) deberán enviar mail a la casilla cil-vb@agenciacolumbus.com indicando en el asunto "Regularización de VB Importación + Nave/Viaje + BL" y **adjuntaran copia escaneada legible del BL original con sus respectivos endoses** y deberán adjuntar carta de responsabilidad del consignatario + declaración jurada de la agencia de Aduana confirmando que tienen en su poder la documentación original y regularizaran los documentos al termino de la cuarentena. Nuestro personal instruirá la liberación de la carga al depósito temporal y enviara carta de liberación de VB. Los clientes que paguen VB con transferencia deberán enviar mail indicando en asunto " Pago de VB Importación por transferencia + Nave Viaje + BL" y adjuntaran su medio de pago más la documentación solicitada líneas arriba. Es preciso indicar que este servicio esta sujeto a los mismos costos de ventanilla, por lo que recomendamos utilizar el pago vía EPAY. Cabe indicar que nuestro mail de liberación reemplazara el sello de VB y se requiere que se ponga en copia al depósito temporal para realizar las coordinaciones respectivas. Tener en consideración que la agencia marítima se reserva el derecho de solicitar la documentación física para la liberación de la carga, en caso lo considere necesario.
- Aquellos clientes que requieran atención presencial para la liberación de su carga y sellado de VB se seguirá atendiendo en nuestra oficina.
- El proceso de Desglose de impo se realizara en forma virtual. (De acuerdo a procedimiento actual) <https://agenciacolumbus.com/tutoriales/manual-de-desglose-a-la-web/>

- Los pagos de sobrestadía serán en forma virtual desde nuestra plataforma EPAY. Aquellos clientes que requieran realizarlo con transferencia deberán enviar mail a la casilla cll-vb@agenciacolumbus.com
- Nuestros memo de devolución serán descargados desde nuestra pagina web y recepcionados por Demares sin sello de Columbus. (De acuerdo a procedimiento actual)

Proceso de Expedientes

- Nuestro proceso de visado de expediente se realiza en forma virtual y deberá ser solicitado a la cuenta de correo cll-rectificaciones@agenciacolumbus.com

Contactos de Columbus.

- Nuestros equipos estarán trabajando a full desde sus casas para apoyarlos en todo lo que necesiten, en el siguiente link podrán encontrar el listado de todas las herramientas online que la Agencia Columbus ofrece y los contactos de todo nuestro equipo.

<https://agenciacolumbus.com/noticias/estado-de-emergencia-recordatorio/>

Nos despedimos de ustedes.

Atentos Saludos

Agencia Columbus SAC