

MANUAL

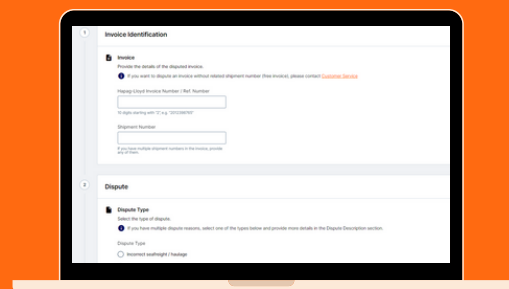
DISPUTA DE

FACTURAS

2023

Invoice Dispute es una herramienta digital que permite resolver sus disputas de facturación de forma rápida y sencilla. La herramienta está disponible desde nuestro portal web y puede utilizarse para resolver cualquier tipo de disputa de facturación, incluyendo:

- Discrepancias en el importe de la factura
- Errores en la cantidad o el tipo de carga
- Cargos adicionales no autorizados

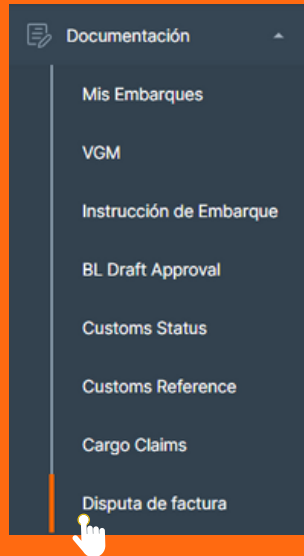




Bienvenidos al manual de Disputas de Factura!

1

Dirigirnos al siguiente link <https://solutions.hapag-lloyd.com/booking-amendment/#/> también escanear el QR adjunto.



Importante!
No olvidar visitar nuestro portal web Digital Tour para conocer eventos, manuales y video tutoriales de todas las herramientas digitales



2

Identificar el numero de Embarque y Factura:


Nota: Si tiene varios numeros de envios en la factura, proporcione cualquiera de ellos.

Identificación de factura


Factura
Proporcione los detalles de la factura en disputa.

i Si desea disputar una factura sin número de envío relacionado (factura gratuita), comuníquese con [Servicio al Cliente](#)

Número de factura Hapag-Lloyd / Ref. Número

 Ingresar numero de factura iniciada con el digito numero 2
10 dígitos que comienzan con "2", por ejemplo, "2012398765"

Numero de envío

 Ingresar el numero de Reserva activo

3

Ingreso del motivo de la disputa a ingresar:

Procedemos a ingresar el tipo de disputa, notar que existe los siguientes tipos con las respectivas opciones que mas se ajuste a su requerimiento:

Tipo de disputa

Transporte marítimo/transporte incorrecto **3.1**

Monto incorrecto de transporte marítimo o marítimo

Cargos incorrectos relacionados con el transporte previo o el transporte

Se aplicó un contrato incorrecto o diferente

Recargo/cargo local incorrecto o no aplicable **3.2**

Relacionado con la reserva

Relacionado con la importación

Relacionados con los cargos portuarios

Documentación relacionada

Relacionados con las aduanas

Condiciones de pago/pagador incorrectos **3.3**

El pagador fue asignado incorrectamente

La factura ya está pagada.

Cargos de estadía/detención incorrectos o solicitud de tiempo libre **3.4**

Cargos pendientes de tiempo de origen incorrectos

Cargos pendientes de tiempo de destino incorrectos



Disputar

Tipo de disputa

Seleccione el tipo de disputa.

i Si tiene varios motivos de disputa, seleccione uno de los tipos a continuación y proporcione más detalles en la sección Descripción de la disputa.

Tipo de disputa

- Transporte marítimo/transporte incorrecto
- Condiciones de pago/pagador incorrectos
- Recargo/cargo local incorrecto o no aplicable
- Cargos de estadia/detención incorrectos o solicitud de tiempo libre



Dar clic en el tipo de disputa a presentar, tener presente las opciones que se detallan en la parte superior.

Descripción de la disputa

Proporcione un razonamiento detallado de la factura incorrecta.

Descripción de la disputa

0 / 1000



En el apartado de descripción procedemos a ingresar un breve detalle de la situación a presentar.

4

Ingresar los datos de contacto para el seguimiento de la disputa:

Es importante siempre verificar o ingresar los correspondientes datos para estar actualizado sobre el estado de la disputa, notar que al finalizar dicha verificación es oportuno dar clic en Enviar Disputa para finalizar la solicitud.

Detalles de contacto

Persona de contacto

Proporcione sus datos de contacto para que podamos informarle sobre los próximos pasos.

Dirección de correo electrónico



Ingresar o verificar el correo electronico

Número de referencia de su cliente (opcional)



Ingresar o verificar el correspondiente numero de referencia.

Enviar disputa



Ingresar a la herramienta!
[Haz clic aqui](#)

Su feedback es importante
[Haz clic aqui](#)

