

Fatura İtirazı İletme Rehberi (My Dispute)



İnternet Sitemize Üyelik İşlemleri

Talep geçebilmeniz için ilk olarak sitemizde **üyelik yaratmanız** gerekmektedir.

Aşağıdaki şekilde sitemize girip **"Log In"** butonuna tıkladıktan sonra açılan pencerenin altında yer alan **"Not yet registered?"** yazısına **tıkladığınız** takdirde sağdaki ekran karşınıza çıkacaktır.

The first screenshot shows the Hapag-Lloyd website's login page. A red arrow points to the 'Log In' button in the top right corner. Below the login form, there is a link that says 'Not yet registered?'. A red arrow points from this link to the second screenshot.

The second screenshot is the 'Register Account' form. It contains the following fields: First Name, Last Name, Phone Number, Company Name, Street Address / Number, City, Postal / ZIP Code, and Country. There are 'Continue' and 'Cancel' buttons at the bottom.

The third screenshot is another 'Register Account' form. It contains the following fields: E-mail Address, Password, Confirm Password, and User Role. There is a 'Send verification code' button. Below the User Role dropdown, there is a list of roles: Getting rate quotations and purchasing of transport services, Operative transport handling, in particular booking, Preparing, processing and dispatching of all necessary shipping documents, Clearing of shipments, checking customs and arrival notifications as well as arranging transportation from terminal, Handling the entire shipping process, and Other. There are also checkboxes for 'I have read and agree to the Privacy Terms and Terms of Use of the website.' and 'Yes, I would like to receive communication from Hapag-Lloyd (including product, rate and service updates)'. There are 'Continue' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Burayı doldurduğunuz takdirde başvurunuz **onaylanmak üzere** bizlere iletilmiş olacaktır.

Invoice Dispute

The screenshot shows the 'Invoice Dispute' page in the 'Online Business Suite'. The page is divided into several sections:

- 1** The top navigation bar includes 'Home', 'Services & Information', 'Our Company', and 'Online Business Suite'.
- 2** The left sidebar menu has 'Finance' selected, with sub-items 'My Disputes' and 'My Invoices'.
- 3** The main content area features a '+ New Invoice Dispute' button, search filters for 'Dispute No.', 'Dispute Status', 'User Role', and 'Dispute Creation Date', and a table of dispute records.

Dispute No. ↓	Dispute Status	Invoice No.	Booking No.	Your Reference	Invoice Amount	Dispute Creation Date
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 97429.35	2024-04-01
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 97429.35	2024-04-01
12345678	Accepted	12345678	12345678		TRY 389717.39	2024-04-01

Rows per page: 20 1-3 of 3

Bu kısımdan önceki taleplerinizin güncel durumunu inceleyebilirsiniz.

1

Webstemizden “**Online Business Suite**” sayfamıza giriyoruz.

2

“**Finance**” menüsü altındaki “**My Dispute**” seçeneğine tıklıyoruz.

3

Açılan sayfadaki “**New Invoice Dispute**” kısmından dispute talebi formuna ulaşabilirsiniz.

Dispute nedeninizi seçiniz.

Yanlış deniz taşımacılığı/nakliye

- Yanlış Deniz Taşımacılığı Taşımacılığı tutarı
- Ön/Son Taşımayla ilgili yanlış masraflar
- Yanlış / farklı sözleşme uygulandı

Incorrect seafreight / haulage

- Incorrect Seafreight / Ocean Freight amount
- Incorrect Pre / Oncarriage related charges
- Incorrect / different contract applied

Yanlış ödeme koşulları/ödeyen

- Ödemeyi yapacak kişi yanlış atandı
- Fatura zaten ödendi

Incorrect payment terms / payer

- The payer was incorrectly assigned
- The invoice is already paid

Yanlış veya geçerli olmayan ek ücret/yerel ücret

- Rezervasyonla ilgili
- Belgelerle ilgili
- İthalatla ilgili
- Gümrükle ilgili
- Liman ücretiyle ilgili

Incorrect or not applicable surcharge/local charge

- Booking related
- Documentation related
- Import related
- Customs related
- Port charge related

Dispute Identification

Dispute Type

Select the type of dispute.

i If you have multiple dispute reasons, select one of the types below and provide more details in the Dispute Description section.

Dispute Type

- Incorrect seafreight / haulage
- Incorrect payment terms / payer
- Incorrect or not applicable surcharge/local charge
- Incorrect demurrage/detention charges or freetime application

Incorrect demurrage/detention charges or freetime application

- Incorrect origin timepending charges
- Incorrect destination timepending charges

Yanlış Demuraj/Detention ücretleri veya hatalı freetime

- Kalkış Limanı masraflar hataları
- Varış Limanı masraflar hataları

2

Invoice Identification

Invoice

Provide the details of the disputed invoice.

i If you want to dispute an invoice without related shipment number, please contact [Customer Service](#)

1 **Invoice Details**

Hapag-Lloyd Invoice Number ... Shipment Number

1 2

10 digits starting with "2", e.g. "2012398765"

If you have multiple shipment numbers in the invoice, provide any of them.

+ Add Invoice 3

1
211 ile başlayan 10 haneli
BIM numaranızı yazınız.

2
Booking numaranızı
yazınız.

3
Birden fazla talep geçmek
için buraya tıklayınız.

*Fatura Örneğidir

No	

Toplam İskonto	0,00 USD
Hesaplanan KDV GERCEK(%)	0,00 USD
Vergiler Dahil Toplam Tutar	1,00 USD
Ödenecek Tutar	1,00 USD
Vergiler Dahil Toplam Tutar(TL)	28,54 TL
İş bu fatura "1,00 USD" ödenmelidir.	

Not: BIM no: 2112345151
YOUR REF : TEST

NOT: FATURA BİZE HATIRLASE, ÖNCE İLGİLİ MÜŞTERİ TEMSİLCİNİZ İLE GÖRÜŞMENİZİ VE KİSMİ İADE KESMEMENİZİ RICA EDERİZ. (KUR: 28.542)
GARANTI BANKASI İZMİR SB. TRY : TR53 0006 2000 1000 0006 2972 83
GARANTI BANKASI İZMİR SB. USD : TR15 0006 2000 1000 0009 0907 91
GARANTI BANKASI İZMİR SB. EUR : TR85 0006 2000 1000 0009 0907 92
GARANTI BANKASI İZMİR SB. GBP : TR58 0006 2000 1000 0000 0907 02

Dispute Description

Provide a detailed reasoning for the incorrect invoice.

i For example, "Freight on the invoice is USD 900.00 and should be USD 800.00 per contract no. CC1234567:"

Dispute Description

Dispute Description is mandatory 0 / 1000

i Please upload any mail exchanges as PDF-File

+ Add attachments
or drag and drop your files here

Accepted file types: .jpg,.jpeg,.pdf,.png Maximum files size: 5 MB

Buraya tıklayarak evraklarınızı ekleyebilirsiniz.

.jpg,.jpeg,.pdf,.png formatlarını desteklemekteyiz.

Faturanın neden red/iade yapıldığını **İngilizce** net bir şekilde açıklamanız ve Hapag-Lloyd **E-Fatura numaranızı** belirtmeniz gerekmektedir.

3

Contact Details

Contact Person

Provide your contact details so we can inform you about the next steps.

E-mail Address

uyeligi.olan.bir.mail.adresi@mail.com

Your Customer's Reference Number (...)

Submit Dispute

Son adımda da “Contact Person” kısmına üyeliği olan bir mail adresi girmemiz gereklidir.

Sonrasında “Submit Dispute” seçeneğinden dispute talebinizi bizlere iletebilirsiniz.

Invoice Dispute Acknowledgement



Thank you. Your Invoice Dispute has been successfully sent.



Your Invoice Dispute

Our Invoice Dispute experts will evaluate your dispute and contact you as soon as possible.

If you want to provide additional documents or have any questions regarding your dispute, please contact [Customer Service](#). Provide your Invoice Dispute number so we can relate your e-mail to the right dispute case.

Your Invoice Dispute number: **3033730**

[Submit a New Invoice Dispute](#)

[Copy Invoice Dispute number](#)

Talebiniz oluştuğu takdirde bu sayfaya ulaşıyor olacaksınız ve tarafınıza talebinizin oluştuğu hakkında bir mail gelecektir.

Receipt of your invoice dispute for Shipment: [REDACTED] Invoice Dispute id: [REDACTED]



noreply@hlag.cloud

To: [REDACTED]

Dear Customer,

Thank you for submitting your Invoice Dispute. Our Invoice Dispute experts will evaluate your dispute and contact you as soon as possible.

If you want to provide additional documents or have any questions regarding your dispute, please contact [Customer Service](#). Provide your Invoice Dispute number so we can relate your e-mail to the right dispute case.

Here are the details of your dispute:

Invoice Dispute id: [REDACTED]

Date of receipt: 2023-08-30 (UTC)

Invoice Identification

- Hapag-Lloyd Invoice Number: 21 [REDACTED]
- Shipment Number [REDACTED]

Dispute

- Dispute Category: Incorrect demurrage/detention charges or freetime application
- Detailed Type: Incorrect origin timepending charges
- Difference Amount: 180 USD
- Dispute Description: ATD:30.08.2023

Contact Details

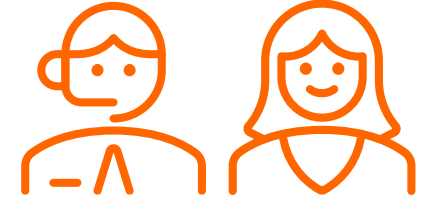
- E-mail Address: batuhan@hlag.cloud
- Your Customer's Reference Number: -

Thanks and with best regards,
Your Hapag-Lloyd Team

*The e-mail has been generated automatically by the Invoice Disputes Web Application.
Please do not respond to this address.*

Girmiş olduğunuz mail adresine yukarıdaki şekilde işlem özeti iletilecektir.

İletişim Bilgilerimiz



Tüm departmanlarımıza aşağıda belirtilen telefon numaramızı arayarak ulaşabilirsiniz. **Yükleme bazındaki soru ve operasyonel tüm talepleriniz** için ilgili müşteri hizmetleri temsilcisine doğrudan ulaşabilmek için **case ya da yükleme numaranızı** aramanızın başında girerek doğrudan ilgili temsilciye ulaşabilirsiniz.

Telefon: 444 4 524

Email: turkiye@service.hlag.com

Tüm ithalat yüklemeleriniz operasyonel süreçleriyle ilgili soru ve talepleriniz için aşağıda belirtilen adrese, **konu başlığı veya mail gövdesinde konşimento/rezervasyon numaranızı** belirttiğiniz e-postalar göndererek, bizlere ayrıca yazılı olarak da ulaşabilirsiniz.

Merak ettiğiniz ya da aklınızda bir soru varsa bizlere ulaşabilirsiniz.

turkiye@service.hlag.com

Tel: +90 444 4 524

Sorumluluk Reddi Beyanı;

Bu dosya içerisinde sunulan tüm tutar ve bilgiler sadece genel bilgilendirme amaçlı olup, **Hapag-Lloyd Denizaşırı Nakliyat A.Ş** bunlarla ilgili değişiklik hakkını saklı tutar.