

尊敬的客戶, 為提升您有效爭議之處理效率, 敬請參閱以下爭議處理說明:

一、提出爭議有效期: 自您收到帳單日起 **14 天內** 提出

二、爭議提交管道: [Dispute Form Choice - Hapag-Lloyd](#)

三、爭議提交說明文件: [Invoice Dispute 發票糾紛](#)

四、可受理線上爭議範圍:

1. 海運費或內陸運費計價錯誤

- 海運費金額錯誤
- 啟運港 / 目的港內陸運費相關錯誤
- 合約適用錯誤 / 不符

2. 付款方式 / 付款人錯誤

- 付款方不正確
- 帳單已支付重複出帳
- 發票幣別 / 匯率錯誤

3. 附加費 / 當地費用錯誤或不適用

- 訂艙相關
- 文件相關
- 進口相關
- 海關相關
- 港口費用相關

4. 空櫃使用費 / 場內延滯費免費期限適用錯誤

- 不正確的啟運港 貨櫃延滯費
- 不正確的目的港 貨櫃延滯費

五、不屬於爭議範圍（請聯繫客服團隊）

1. Waiver/Discount: 費用正確但申請減免或折扣
2. Claim: 索賠
3. Missing invoice: 索取帳單
4. Refund: 退款
5. Customer request: 客戶原因要求修改帳單