

■ DISPUTAS / ACLARACIONES EN FACTURACION

Agosto 20, 2018

Estimado cliente:

Agradeceremos su atención para las Disputas o Aclaraciones que sean reportadas por discrepancia en la facturación; estas deberán presentarse dentro de los 14 días siguientes a la emisión de la factura, de lo contrario no serán aceptadas.

Toda Disputa reportada deberá venir acompañada del soporte o razón por la que se está rechazando la factura:

- Tarifa diferente vs contrato.
- Diferentes días libres aplicados vs contrato.
- Costo extra no reconocido (razón).
- Cargos Prepaid / Collect no reconocidos (razón)
- Domicilio incorrecto de facturación.

No se aceptaran disputas solo por la razón de “no procede”.

Así mismo es importante que cuando dispute una factura al departamento de Servicio al Cliente, Booking, Sales Coordination (ventas) o Cuentas por Cobrar, exija el número de Disputa generado por nuestro sistema, la cual deberá aparecer en su estado de cuenta para control y seguimiento.

Para cualquier duda o aclaración de su cuenta, agradeceremos ponerse en contacto con su ejecutivo de Cuentas por Cobrar.

Atentos saludos,
Departamento de Crédito y Cobranza
Hapag-Lloyd Mexico