

¿Cómo pedir mi devolución de garantía?

ENVÍA TU SOLICITUD:



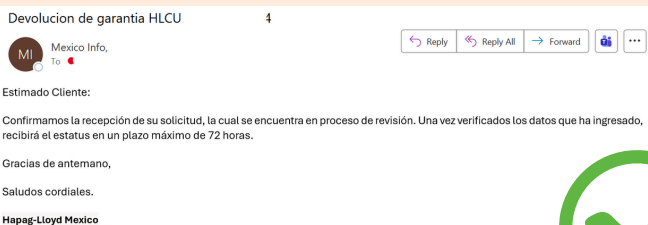
- Al correo **mexicoinfo@hlag.com**
- Asunto del correo: DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA HLCUXXXXXXXXXXXX
- Cuerpo del correo:

CLABE	MONTO
SÓLO NÚMEROS	SÓLO NÚMEROS

IMPORTANTE

- No agregues o suprimas información diferente a la solicitada, de lo contrario tu solicitud podría no ser procesada correctamente.
- La CLABE debe llenarse sólo con los 18 dígitos de su CLABE Interbancaria.
- Considera que MEXICOINFO es un robot, por lo que no te podrá proporcionar información del seguimiento a tus solicitudes.
- Sólo puedes solicitar un BL por correo.
- La solicitud debe ser registrada mínimo 3 días hábiles después de haber regresado el contenedor vacío.
- MEXICOINFO sólo puede procesar BL's con una antigüedad no mayor a seis meses, en casos de BL's antiguos revisar el apartado: **BL's antiguos**.

Si tu solicitud fue correctamente recibida, te llegará la siguiente confirmación:



*En máximo 72 horas hábiles recibirás la resolución de tu solicitud.



En caso contrario tu solicitud no fue recibida correctamente, por lo que deberás solicitarla nuevamente.

Sugerencias:

- Revisa que enviaste el correo de acuerdo a las instrucciones anteriores.
- Envía tu solicitud desde el correo de algún otro compañero.

INFORMACIÓN A CONSIDERAR:

- El tiempo estimado de respuesta es de 4 días hábiles.
- No se envía estatus de su proceso en ningún otro medio, sin excepciones.
- Sino recibiste la respuesta automática deberás revisar tu solicitud, probablemente algo no coincide con lo solicitado en esta guía.
- Únicamente podemos realizar la devolución a la cuenta y razón social que pagó el depósito en garantía.

BL's Antiguos

ENVÍA TU SOLICITUD:



- Al correo **devolucionesmx@hlag.com**
- Asunto del correo: DEVOLUCIÓN DE GARANTÍA HLCUXXXXXXXXXXXX BL ANTIGUO
- Deberás adjuntar el correo donde el equipo de ARPAYMENT te confirmó el registro de tu depósito o el número de solicitud donde lo reportaste.
- Cuerpo del correo:

CLABE	MONTO
SÓLO NÚMEROS	SÓLO NÚMEROS

INFORMACIÓN A CONSIDERAR:

- Al ser BL's de ejercicios anteriores no contamos con una fecha estimada de respuesta, su solicitud se procesará a brevedad posible.
- La CLABE debe llenarse sólo con los 18 dígitos de su CLABE Interbancaria.
- El correo **devolucionesmx@hlag.com** únicamente procesa devoluciones antiguas, si envía algún BL reciente no podrá ser procesado.
- Únicamente podemos devolver a la cuenta y razón social que realizó el pago del depósito en garantía.
- Favor de no enviar recordatorios ya que únicamente se dará respuesta al correo original.
- Nuestras programaciones de pagos se realizan con al menos 15 días de anticipación.



Hapag-Lloyd