

# Primeros pasos con Hapag-Lloyd

---

Como crear, identificar y categorizar correctamente su disputa



 Hapag-Lloyd

# La solución para gestionar las discrepancias en facturas

Las disputas en la facturación se pueden presentar de diferentes maneras, su gestión y respuesta oportuna dependen de una categorización adecuada desde el momento en que se crea la reclamación.

Sientase libre de explorar nuestra herramienta digital para presentar sus reclamaciones y garantizar una cartera saludable con Hapag-Lloyd.

Asegurate de seguir estas recomendaciones cuando estes creando tu reclamación:



Relacione en su mensaje el nombre del recargo que esta reclamando, exactamente como aparece en su factura.



Relacione también la cantidad exacta que se está disputando según su factura y los términos de su negociación.



Si cuenta con algún archivo o correo electrónico que pueda respaldar su reclamación, no dude en adjuntarlo. Cuanta más información tengamos, más rápido podremos dar respuesta a su solicitud.

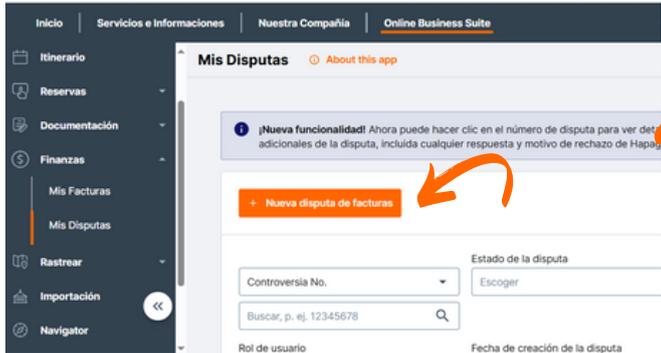


[Ir a Mis Disputas>](#)

# Disputas



## Cómo realizar una disputa

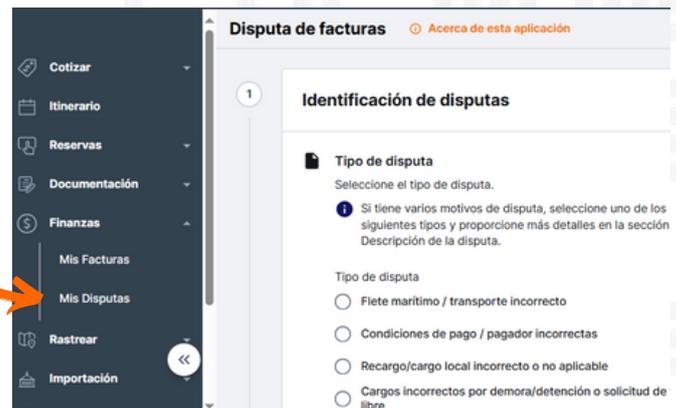


1. Ingrese a <https://www.hapag-lloyd.com>
2. De clic en la opción de **Finanzas**
3. Seleccione **Mis Disputas**
4. Ingrese con su usuario y contraseña.
5. Seleccione **Nueva disputa de facturas**.

**TIP:** Si aún no cuenta con las credenciales de acceso, puede registrarse en la opción "Not yet registered" y en pocas horas el equipo confirmará el acceso al nuevo usuario en nuestra página web.

6. Seleccione el tipo de disputa.

**TIP:** Es importante elegir la opción adecuada y que se alinee con su reclamación a fin de que sea automáticamente dirigida al equipo correcto y de esta forma el tiempo de respuesta sea más corto, de lo contrario el recorrido de la reclamación se va prolongar.



<b>Monto incorrecto del flete marítimo.</b>	Selecciona esta opción si ves que el monto del flete facturado es diferente al acordado inicialmente, <u>o si ninguna otra opción se ajusta a tu situación particular.</u>
<b>Cargos incorrectos relacionados con el transporte antes y después del tramo marítimo.</b>	Selecciona esta opción si identificas inconsistencias en el monto del transporte <u>terrestre</u> (ya sea en el origen o el destino).
<b>Contrato incorrecto / diferente aplicado.</b>	Selecciona esta opción si consideras que las tarifas, el contrato o la cotización aplicados son incorrectos o deberían corregirse de alguna manera.

6.1. Flete marítimo / transporte incorrecto:

Facturación incorrecta de recargos relacionados al transporte marítimo y/o terrestre.

6.2. Condiciones de Pago / Pagador incorrectos

Discrepancia en la facturación relacionada con la equivocada distribución de pagadores en la factura, afectando los cobros Prepaid/Collect.

<b>El pagador fue asignado incorrectamente.</b>	Selecciona esta opción si los cargos prepaid / collect han sido facturados incorrectamente o difieren de lo negociado.
<b>La factura ya está paga.</b>	Selecciona esta opción si, por alguna razón, la factura fue pagada pero aún necesita ser corregida de alguna manera.
<b>Moneda de factura incorrecta / Tipo de cambio incorrecto.</b>	Selecciona esta opción si la tasa de cambio (RoE / TRM) de alguno de tus cargos es incorrecta.

<b>Relacionados con la reserva.</b>	Selecciona esta opción si te están cobrando tarifas inesperadas o fuera de lo negociado en el <b>ORIGEN</b> , como cargos por reserva tardía o cancelación tardía.
<b>Relacionados a la documentación.</b>	Selecciona esta opción si te están cobrando tarifas inesperadas o fuera de lo negociado por asuntos de <b>DOCUMENTACIÓN</b> , como por un conocimiento de embarque adicional (B/L) o por un <b>eSI no generado</b> .
<b>Relacionados a la importación.</b>	Selecciona esta opción si te están cobrando tarifas inesperadas o fuera de lo negociado en el <b>DESTINO</b> , como enmiendas adicionales en el conocimiento de embarque (B/L).
<b>Relacionados a las aduanas.</b>	Selecciona esta opción si te están cobrando tarifas inesperadas o fuera de lo negociado en concepto de <b>ADUANAS</b> , como costos adicionales de transporte, tarifas de inspección, costos de estiba, etc.
<b>Recargos relacionados a la operación en puertos.</b>	Selecciona esta opción si te están cobrando tarifas inesperadas o fuera de lo negociado relacionadas con el <b>PUERTO</b> , como sobrecargos por maniobras pesadas, costos relacionados con grúas flotantes, costos de reubicación en el terminal/dépósito, etc.

6.3. Recargo / Cargo local incorrecto o no aplicable

Facturación incorrecta de recargos relacionados al transporte marítimo y/o terrestre.

## 6.4. Cargos incorrectos de demora / detención o solicitud de tiempo libre

Facturación incorrecta de cargos por demoras, almacenaje, detención o solicitudes de tiempo adicional.

8. Agregue la mayor cantidad de detalles respecto a la factura incorrecta, adicionalmente, los documentos o fotos que soporten la solicitud.

**TIP:** Mientras más evidencias o soportes se adjunten a la disputa, mayor será su respaldo, lo que facilita su análisis y aumenta la probabilidad de una resolución en menor tiempo.

### Nota

En el listado de mis disputas podrá observar las que se hayan generado, ver el historial y adicionalmente el estado de cada solicitud; los diferentes estados son;

- Recibida: Se refiere a las disputas recién creadas en el sistema.
- En Revisión: Cuando nuestro departamento financiero está haciendo la validación de la disputa.
- Rechazada: Si su disputa fue denegada.
- Aceptada: Si el resultado final de su disputa se emite a su favor.

En caso de que una disputa sea rechazada podrá solicitar revisión de la misma.

<b>Cargos por tiempo libre en ORIGEN incorrectos.</b>	Selecciona esta opción si identificas un cálculo incorrecto en los cargos de demora, detención, almacenaje o solicitud de tiempo adicional facturados en el <b>ORIGEN</b> .
<b>Cargos por tiempo libre de DESTINO incorrectos.</b>	Selecciona esta opción si identificas un cálculo incorrecto en los cargos de demora, detención, almacenaje o solicitud de tiempo adicional facturados en el <b>DESTINO</b> .

7. Proporcione los datos de la factura en disputa y el booking asociado, puede agregar hasta 10 numeros de factura por disputa.

**TIP:** En caso de que desee presentar una disputa sin un numero de booking es necesario que se comunique con el area de servicio al cliente.

9. Digite correo electronico y si es posible su referencia.

**TIP:** Solo el pagador de la factura y el contacto de disputas registrado en Business Suite, pueden acceder en línea a los detalles y actualizaciones de la disputa.

Controversia No.	Estado de la disputa	Factura No.	N° de reserva	Su referencia	Importe de la factura	Fecha de creación de la disput
4083	Rechazado	20461	1576		USD	2025-05-21

[WWW.HAPAG-LLOYD.COM](http://WWW.HAPAG-LLOYD.COM)

