	<b>Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Referencia</b>	CUS-I-001

## **GUIA AL CLIENTE PARA EL MANEJO DE RECLAMOS DE FACTURACION**

### **Objetivo**

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A de C.V. como una empresa enfocada en brindar un servicio de calidad a sus clientes, tiene procedimientos establecidos para el manejo adecuado de los reclamos de facturación. Amparados en la seguridad de aplicar el cobro adecuado al cliente en base a las tarifas que se encuentran en el tarifario oficial aprobado, para garantizar el cumplimiento y la satisfacción de los clientes. En base a lo antes expuesto se establece una guía para asegurar que el cliente utilice los canales correctos para sus reclamos de facturas y esta manera brindarles una respuesta en tiempo y forma.

### **1. Presentación de un reclamo**

Al momento de que el cliente tenga un reclamo sobre los cobros aplicados en las facturas de Operadora Portuaria Centroamericana S.A. de C.V. debe presentar su reclamo vía correo electrónico a la dirección creada para ese fin [reclamosfacturacion@opc.hn](mailto:reclamosfacturacion@opc.hn) en formato en Excel proporcionado por Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.

El cliente debe enviar una explicación las razones por las cuales está presentando el reclamo.

### **2. Como Documentar los Reclamos**

Si el reclamo se da por un servicio que no fue realizado, se debe enviar toda la documentación que soporte que el servicio no fue dado por Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.


Si el reclamo es por un cobro que excede el valor cobrado a sus clientes, se debe enviar toda la documentación que respalde que lo cobrado al cliente excede lo que Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. está cobrando.

En el documento de Excel se debe detallar el monto que está reclamando y todos los soportes que amparen el reclamo expuesto.

### **3. Manejo del Reclamo**

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. a través de su área de reclamos realizara todas las gestiones pertinentes para el manejo del reclamo. Una vez recibido su reclamo Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.

Procederá:

	<b>Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Referencia</b>	CUS-I-001

Revisar si el reclamo presentando cumple con las políticas de reclamos establecidas: la factura debe estar pagada, la factura debe estar dentro de 45 días después de la fecha de emisión.

Enviar notificación de recibido y asignar un número de reclamo.

Analizar las razones expuestas en los reclamos en conjunto con todas las áreas involucradas para determinar si el reclamo procede o no.

Solicitar información adicional al cliente, en caso de ser necesario.

Informar el resultado final y como se procederá (En caso de proceder se emitirá Nota de Crédito, el cliente debe detallar a que facturas se les aplicara el crédito y en caso de No proceder se enviara detalle de las causas por la cuales el reclamo no procede).

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. revisará en caso de ser necesario los procesos internos para aplicar las correcciones necesarias.

#### **4. Quienes están autorizados a reclamar ante Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V.**

Para efectos del manejo adecuado de los reclamos, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. recibirá reclamos de facturación únicamente de sus clientes:

Representantes Aduaneros.

Representantes Navieras.

Todo cliente que tenga una factura de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. a su nombre.

Para poder presentar un reclamo el cliente debe tener una factura de Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. emitida a nombre de su representada, caso contrario su reclamo se dará como no recibido.

#### **5. Área de Reclamos**

Para una rápida y adecuada respuesta luego de recepcionarse toda la documentación solicitada, como así también para asesorar y evacuar dudas durante el proceso de presentación de reclamos, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. de C.V. cuenta con un área de reclamos para brindar asistencia en todos estos temas.



## Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación

<b>Versión</b>	1
<b>Referencia</b>	CUS-I-001

### 6. Información de Contactos

Posición encargada: Auxiliar de Servicio al Cliente

Correo Electrónico: [reclamosfacturacion@opc.hn](mailto:reclamosfacturacion@opc.hn)


Dirección:

Operadora Portuaria Centroamericana S.A. de C.V.

15 calle Este, Entre 1ra Avenida y Zona Libre

Puerto Cortes, Honduras, C.A.

Teléfono: +504 2564-6770 Ext. 2410 Cel.: 9451-4188

	<b>Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Referencia</b>	CUS-I-001

## ENGLISH VERSION

### **CUSTOMER GUIDE FOR THE MANAGEMENT OF BILLING CLAIMS**

#### **Objective**

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A de C.V. as a company focused on providing a quality service to its customers, it has established procedures for the proper management of billing claims. Covered in the security of applying the appropriate payment to the client based on the rates found in the approved official tariff, to guarantee compliance and customer satisfaction. Based on the above, a guide is established to ensure that the client uses the correct channels for their billing claims and this way to provide a response in a timely manner.

#### **1. Filing a claim**

At the moment that the client has a claim about the charges applied in the invoices of Operadora Portuaria Centroamericana S.A. of C.V. You must submit your claim by email to the address created for that purpose [reclamosfacturacion@opc.hn](mailto:reclamosfacturacion@opc.hn) in excel format provided by Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V.


The client must send an explanation of the reasons why he is filing the claim.

#### **2. How to Document Claims**

If the claim is made for a service that was not performed, all documentation supporting the service must be sent that was not given by Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V.

If the claim is for a charge that exceeds the value charged to its customers, all documentation must be sent that supports that the customer charged exceeds what Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. It is charging.

The excel document should detail the amount you are claiming and all the supports that cover the exposed claim.

	<b>Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Referencia</b>	CUS-I-001

### 3. Claim Management

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. Through its claims area, it will carry out all the relevant procedures for handling the claim. Once your claim has been received, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V.

Proceed:

Check if the claim filed complies with the established claim policies:

The invoice must be paid, the invoice must be within 45 days after the date of issue.

Send notification of receipt and assign a claim number.

Analyze the reasons stated in the claims together with all the areas involved to determine whether the claim proceeds or not.

Request additional information from the client, if necessary. Report the final result and how it will proceed (In case of proceeding, a Credit Note will be issued, the client must detail to which invoices the credit will be applied and in case of not proceeding, a detail of the causes for which the claim is not applicable will be sent.).

Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. will review, if necessary, the internal processes to apply the necessary corrections.


### 4. Those who are authorized to claim before Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V.

For purposes of the proper handling of claims, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. You will receive billing claims only from your customers:

Customs Representatives  
Shipping Representatives.

Any customer who has an invoice from Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. in his name.

In order to present a claim, the client must have an invoice from Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. issued in the name of your client, otherwise your claim will be given as not received.

	<b>Guía al cliente para el manejo de Reclamos de Facturación</b>	<b>Versión</b>	1
		<b>Referencia</b>	CUS-I-001

## 5. Claims Area

For a quick and adequate response after receiving all the requested documentation, as well as to advise and evacuate doubts during the process of filing claims, Operadora Portuaria Centroamericana, S.A. of C.V. has a claims area to provide assistance in all these matters.

## 6. Contacts Information

Position: Customer Service Clerk  
E-mail: [reclamosfacturacion@opc.hn](mailto:reclamosfacturacion@opc.hn)  
Address:  
Operadora Portuaria Centroamericana S.A. de C.V.  
15 calle Este, Entre 1ra Avenida y Zona Libre  
Puerto Cortes, Honduras, C.A.  
Telephone: +504 2564-6770 Ext. 2410 Cel.: 9451-4188