

Procedimiento de Re – facturación y Reclamos para el Terminal de Contenedores de TRAMARSA

1. Presentación

Los reclamos deberán de ser presentados de forma física mediante carta dirigida a Atención al Cliente TCT en nuestra ventanilla de recepción de documentos en Av. Nestor Gambeta Km 3.6.

A la recepción del documento se le sellara el cargo de recepción y asignara un número correlativo del tramite que este solicitando, el cual servirá para su control y seguimiento.

2. Contenido

2.1 Solicitud de Re facturación

- El documento deberá hacer referencia a el (los) numero (s) de factura (s) que se desean re facturar.
- Deberá indicar brevemente el motivo de la re facturación.
- Para el caso de cambio de razón social deberá indicar el nombre y el RUC de la persona jurídica a la cual deberá salir la re facturación.
- Adjuntar copia de las facturas a ser re facturadas.
- Datos de la persona de contacto en caso se requiera alguna consulta o coordinación.

2.2 Reclamo de facturación

- El documento deberá hacer referencia a el (los) numero (s) de factura (s) que se desean re facturar.
- Deberá indicar el (los) concepto (s) de reclamo, haciendo referencia a lo que **se** facturo y lo que se **debió** facturar.
- Adjuntar copia de acuerdos y otros elementos de sustento del reclamo.
- Adjuntar copia de las facturas reclamadas.
- Datos de la persona de contacto en caso se requiera alguna consulta o coordinación.

3. Respuesta y Finalización

En un plazo máximo de 7 días se le informará si su solicitud o reclamo ha sido aceptada o rechazada.

En caso de que solicitud o reclamo haya sido aceptada se estará emitiendo las facturas, notas de crédito u otro dentro de un plazo no mayor de 7 días posteriores a la aprobación.

La documentación producto del reclamo será entregados en nuestras oficinas de Av. Saenz Peña 177 (2do piso) con la presentación del cargo del reclamo. Para el caso de clientes que cuenten con crédito la documentación será remitida a sus oficinas donde reciben la facturación.

El cliente podrá estar informado de su solicitud o reclamo ingresando el número asignado al link <http://www.tramarsa.com.pe/reclamos/Formularios/Login.aspx> .

4. Consideraciones

Aquellas solicitudes de re facturación donde el motivo de esta no responde a un error de Tramarsa, se solicitara al cliente realice el pago de gastos administrativos previos a la entrega de las re facturas.

Los reclamos de facturación deberán de presentarse dentro los 15 días calendario posterior a la recepción de las facturas, de exceder este plazo las facturas deberán estar canceladas para poder iniciar el proceso de reclamo.

