

HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

HƯỚNG DẪN GỬI YÊU CẦU CHỈNH SỬA HOẶC HỦY HÓA ĐƠN TRÊN MYCS

***My Customer Service (MyCS) portal** là cổng thông tin hỗ trợ trực tuyến nhằm tiếp nhận, trao đổi thông tin và xử lý yêu cầu từ Quý khách hàng (không cần trao đổi qua email).

Nhà vận chuyển: CMA CGM, CNC, ANL và APL

Phạm vi áp dụng: Xuất nhập khẩu

MyCS URL: https://mycustomerservice.cma-cgm.com/s/?language=en_US

*****Các cách gửi yêu cầu Invoice Dispute*****

Có 2 cách để truy cập và gửi yêu cầu Dispute như sau:

- ➊ Vào chức năng Dispute trực tiếp từ cổng MyCS..... 2-4

(Áp dụng cho mọi đối tượng - cần nhập số Invoice & loại hóa đơn)

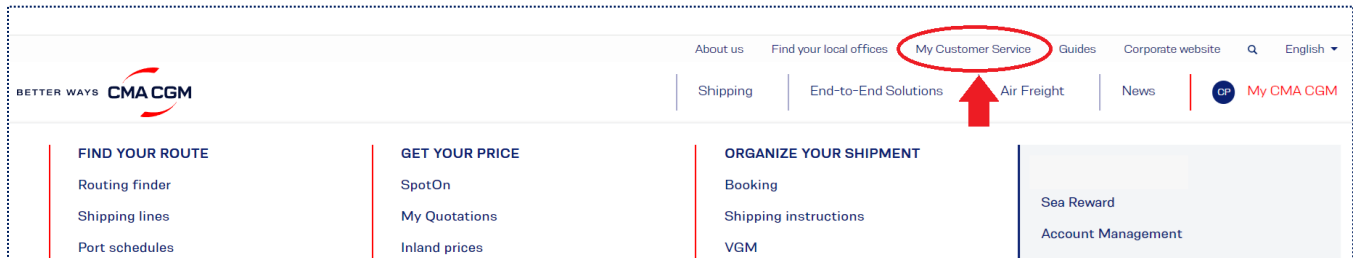
- ➋ Chọn hóa đơn từ màn hình Invoice Dashboard của eBusiness website để điều hướng sang MyCS..... 5

(Áp dụng cho trường hợp tài khoản đăng nhập thuộc công ty đứng tên trên hóa đơn đã phát hành - số Invoice và các thông tin liên quan đã được đồng bộ sẵn)

HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

CÁCH 1: TRUY CẬP TRỰC TIẾP MYCS (Áp dụng cho mọi đối tượng)

Bước 1: Truy cập **MyCS URL** (trang 1) hoặc chọn “**My Customer Service**” trên thanh công cụ của website và đăng nhập:



*Nếu bạn chưa có tài khoản website, vui lòng đăng kí tại [đây](#). Tham khảo hướng dẫn đăng ký tài khoản website chi tiết tại: [How to Register Web Account](#)

Bước 2: Tại trang chủ MyCS lướt xuống mục «**My online services**» → Nhấp vào chức năng «**Raise a dispute**» tại mục **Dispute your Invoice(s)**



HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

Bước 3: Điền số hóa đơn tại mục **Invoice Reference*** → Nhấp vào nút **Add invoice**

Raise a dispute

⚠ When requesting a dispute for multiple invoices, please ensure that they are of the same domain (Freight or DDSM) and share a common issue/reason.

Input the invoice(s) you want to dispute

Invoice reference*

ex: ABXED1234567 **Add invoice**

ℹ You will be able to give us the reason for the dispute and supporting documents at the next step.

* Required information

- Trong trường hợp gửi 1 yêu cầu cho nhiều hóa đơn, nhập từng số hóa đơn rồi bấm **Add invoice** và đảm bảo các số hóa đơn có **cùng 1 loại: Freight hoặc DDSM** và **cùng lí do yêu cầu dispute.**

Nhấp vào **«Next»** để tiếp tục.

Bước 4: Điền **Dispute Request form**:

Dispute Request form

Log your Dispute Request [How to use this feature?](#)

Số hóa đơn

Invoice number
VNEX2049887

Loại hóa đơn

* Invoice domain
DDSM Freight

Lí do gửi yêu cầu

* Dispute reason
Dispute reason

* Please provide supporting information for this dispute, including the specific charge(s) being disputed, the reason for the dispute, and attach any evidence supporting your claim.

Ghi chú thêm thông tin để làm rõ yêu cầu

Upload files
Upload Files Or drop files

Only file types xls,xlsx, doc, docx, ppt, pptx, msg, txt, pdf, jpg, png and svg with file size not exceeding 10 MB can be uploaded.

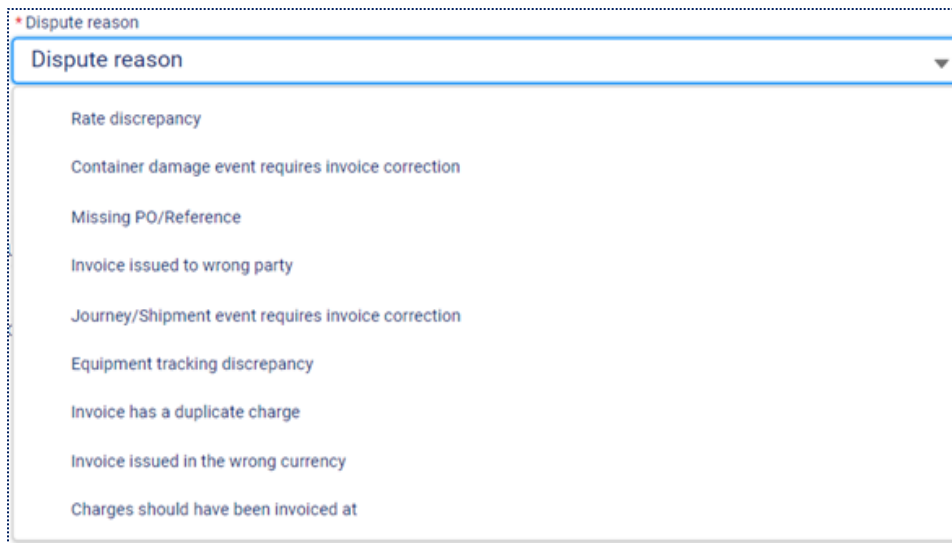
Bổ sung thêm giấy tờ liên quan (VD: Giấy phép ĐKKD)

Submit Cancel

HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

- **Dispute Reason (Lí do gửi yêu cầu):**

Nhấp vào thanh menu thả xuống để chọn một trong các lí do sau đây:



* Dispute reason

Dispute reason

- Rate discrepancy
- Container damage event requires invoice correction
- Missing PO/Reference
- Invoice issued to wrong party
- Journey/Shipment event requires invoice correction
- Equipment tracking discrepancy
- Invoice has a duplicate charge
- Invoice issued in the wrong currency
- Charges should have been invoiced at

- Ô trống “Please provide supporting information...”:

- Trường hợp **chỉnh sửa hóa đơn**: Ghi chú phần nội dung trên hóa đơn bị sai và phần nội dung bạn muốn chỉnh sửa.
- Trường hợp **hủy hóa đơn**: Ghi chú thêm lí do hủy hóa đơn.

Bạn có thể sử dụng nút «**Previous**» (bên cạnh nút «**Next**») trong form yêu cầu để kiểm tra và sửa lại thông tin trong quá trình tạo yêu cầu.

Nhấp vào «**Submit**» để hoàn thành.

Bước 5: Yêu cầu được tạo thành công. Bạn vui lòng đợi yêu cầu được xử lí.

Bạn có thể kéo xuống trang 6 để xem phần cuối cùng

HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

CÁCH 2: ĐIỀU HƯỚNG TỪ EBUSINESS WEBSITE – INVOICE DASHBOARD (Áp dụng cho trường hợp ID đăng nhập thuộc công ty đứng tên trên hóa đơn đã phát hành)

Bước 1: Truy cập các trang Carrier website tương ứng và đăng nhập:

CMA CGM <http://www.cma-cgm.com/>

CNC <https://www.cnc-line.com/>

ANL <https://www.anl.com.au/>

APL <https://www.apl.com/>

My CMA CGM/My CNC/My ANL/My APL → Invoice Dashboard

The screenshot shows the My CMA CGM website interface. The 'MANAGE YOUR INVOICES' section is highlighted with a red box, containing the following options:

- Invoice dashboard
- D&D charges
- Rate of Exchange

Bước 2: Tại màn hình Invoice Dashboard, tick chọn hóa đơn cần chỉnh sửa/hủy tại ô bên phải ngoài cùng → Nhấp vào nút «**Raise a dispute**»

The screenshot shows the Invoice Dashboard table with the following columns: Invoice Ref., Invoice Status, Invoice Date, Amount, Currency, Due Date, Shipment Ref., POL, POD, Port of Call, and a selection checkbox. A red arrow points to the 'Raise a dispute' button. A red box highlights the selection checkboxes in the rightmost column of the table.

Invoice Ref.	Invoice Status	Invoice Date	Amount	Currency	Due Date	Shipment Ref.	POL	POD	Port of Call	
VNEX20	OPEN	17-JUL-2024	6,876,947	VND	31-AUG-2024	VUNG TAU, VN	LE HAVRE, FR	VUNG TAU, VN		<input type="checkbox"/>
VNEX20	OPEN	17-JUL-2024	610,526	VND	31-AUG-2024	VUNG TAU, VN	LOS ANGELES, CA, US	VUNG TAU, VN		<input checked="" type="checkbox"/>
VNEX20	CLEARED	16-JUL-2024	368,421	VND	15-AUG-2024	VUNG TAU, VN	LE HAVRE, FR	VUNG TAU, VN		<input type="checkbox"/>
VNEX20	CLEARED	16-JUL-2024	241,889,000	VND	15-AUG-2024	VUNG TAU, VN	LE HAVRE, FR	VUNG TAU, VN		<input checked="" type="checkbox"/>
VNEX20	CLEARED	15-JUL-2024	11,747,369	VND	15-AUG-2024	VUNG TAU, VN	LOS ANGELES, CA, US	VUNG TAU, VN		<input type="checkbox"/>

Buttons: Raise a dispute, Export PDF, Export XLS, Archive. 2 selected document / 10

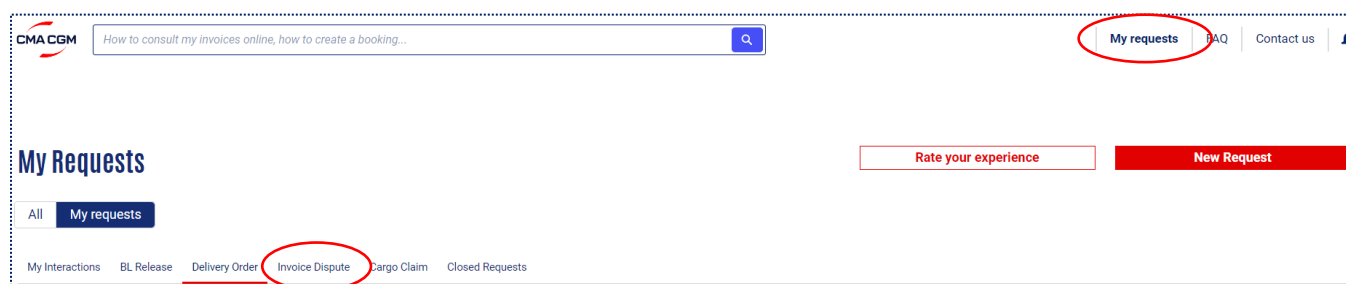
HOW TO RAISE & TRACK INVOICE DISPUTES ON MYCS

Bước 3: Điền **Dispute Request form** (tương tự bước 4 – cách 1) → **«Submit»**

Bước 4: Yêu cầu được tạo thành công. Bạn vui lòng đợi yêu cầu được xử lý.

---**Tổng kết**---

Sau khi tạo thành công, yêu cầu sẽ tự động xuất hiện trong **«My requests»** - tab **«Invoice Dispute»**. Đồng thời, CMA sẽ gửi mail xác nhận bạn đã tạo yêu cầu thành công trên MyCS.



- ☛ Quý khách có thể chủ động **kiểm tra trạng thái yêu cầu MyCS** cũng như **phản hồi từ CMA** và **tiếp tục trao đổi về yêu cầu** đến khi hoàn tất theo file hướng dẫn:
Truy cập vào [\[Link\]](#), tham khảo file **«How to Check Your Request On MyCS»**

AVAILABLE ON

MY CMA CGM **MY ANL** **MY APL** **MY CNC**