

AVIS D'INFORMATION À L'ATTENTION DES CLIENTS

1. Horaires du Service Client

Notre Service Client (Facturation & Caisse) est ouvert à tous les usagers du Port Autonome de Douala : du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 et le samedi de 09h00 à 13h00.

2. Documents requis pour l'établissement de la facture

Pour l'émission d'une facture relative aux frais de scan, les documents suivants sont requis :

- Pour les importations : une photocopie lisible du Bill of Lading (B/L)
- Pour les exportations: une photocopie lisible de la Déclaration d'Exportation ou d'un Bill of Lading provisoire

Veuillez faire la demande de votre facture à l'adresse email suivante : facturation@transatlanticd.com

3. Informations relatives au transbordement (Import)

Si votre conteneur a fait l'objet d'un transbordement avant son arrivée à Douala, nous vous prions de vérifier cette information auprès de la compagnie maritime et de fournir toute documentation indiquant le navire final acheminant la marchandise vers Douala. Le paiement des frais de scanning fait partie des préalables à l'enlèvement de votre conteneur.

4. Vérification de la facture

À réception de votre facture, veuillez vérifier attentivement:

- Le numéro du Bill of Lading (B/L)
- Le ou les numéros de conteneur(s)
- Le régime fiscal applicable (TVA appliquée ou non)

Après vérification, merci de signer la copie qui vous sera présentée.

5. Paiement par virement bancaire

Les paiements par virement bancaire doivent être effectués au moins 48 heures avant la date prévue de l'opération.

6. Paiement en espèces

En cas de paiement en espèces, veuillez impérativement exiger un reçu officiel de paiement ou tout document équivalent auprès de la caisse.

7. Justificatif de paiement bancaire

Pour les paiements effectués par banque, l'original du bordereau de virement ou de dépôt en espèces doit être remis au caissier à titre de justificatif.

8. Transmission de preuve de paiement par e-mail

Lorsque la preuve de paiement est transmise par courrier électronique à l'adresse email suivante: facturation@transatlanticd.com, veuillez indiquer clairement les références des factures concernées.

9. Documents pour les transporteurs

Une copie de la facture finale doit être remise au chauffeur ou au transporteur. Par ailleurs, le camion utilisé doit présenter un écart minimum de 30 cm entre la cabine du conducteur et le conteneur.

10. Informations complémentaires

Pour toute information supplémentaire, veuillez contacter notre Service Client (+237 6 50 16 45 38 / customercare@transatlanticd.com) pendant les heures ouvrables.

Note Importante

Aucune information communiquée oralement ou manuscrite sur les documents servant de base à la facturation ne sera prise en compte.

LA DIRECTION GÉNÉRALE