



MYBILL

GUIDE UTILISATEUR POUR LES CLIENTS DE DHL

DHL International Express (France) SAS
Immeuble Le Mermoz
Bâtiment A
53 avenue Jean Jaurès
93351 Le Bourget Cedex
RCS 494 956 774 Bobigny
www.dhl.fr

©DHL
©DHL Express
DHL® et DHL Express® sont des marques déposées de
Deutsche Post AG/DHL Opérations B.V./DHL international GmbH
© Crédit photos : fotolia
Juin 2018

TABLE DES MATIÈRES

DHL MyBill	5
Qu'est-ce que DHL MyBill ?	6
Fonctionnalités de DHL MyBill	6
DHL MyBill - Avantages	8
Comment s'inscrire sur le site MyBill	9
Fonctionnalités de DHL MyBill	11
Tableau de bord	13
Affichage des factures	14
Affichage des détails d'expédition	16
(lettre de transport et documentation connexe)	
Réclamation d'une facture	18
Suivi et traçabilité	20
Paieement d'une facture	21
Demande de tarif	23
Fichiers CSV personnalisés	24
Création d'un nouveau modèle CSV personnalisé	25
Archives	27
Téléchargements	28
Rapports	29
Mon compte	31
Recherche	35
Aide	36
Annexe	37
FAQ	38

DHL MYBILL

Ce guide fournit une présentation générale de DHL MyBill : description de l'outil, ses fonctionnalités et avantages, méthode d'inscription en ligne et instructions pour les utilisateurs.



QU'EST-CE QUE DHL MYBILL ?

- MyBill est le portail de facturation électronique de DHL pour nos clients. Respectueux de l'environnement, il permet de gérer, avec efficacité, vos factures en ligne.
- C'est un service en ligne gratuit.
- Il évite d'avoir recours au papier et traite les factures rapidement, facilement et en toute sécurité.
- C'est un service unique et puissant qui vous aide à gagner du temps et de l'argent.
- La création d'un compte nécessite quelques instants seulement, afin que vous puissiez profiter rapidement des avantages d'un processus plus efficace et plus respectueux de l'environnement.

FONCTIONNALITÉS DE DHL MYBILL

- Service en ligne convivial et gratuit pour tous les clients, permettant un accès simultané de plusieurs utilisateurs 24 h/24 et 7 j/7.
- Conforme à la législation en vigueur : l'ensemble des factures, des notes de débit et des avoirs peut être consulté.
- Compatible avec les systèmes financiers existants.
- Disponible dans tout le pays et multilingue.
- Enregistrement en ligne des réclamations sur les factures ; consultation jusqu'à 12 mois d'historique des factures.
- Affichage de l'ensemble des coordonnées de l'expéditeur et du destinataire.
- Fonction de téléchargement de plusieurs documents.
- Plusieurs formats de facture disponibles (PDF, CSV, XML).
- Notification par e-mail des nouvelles factures électroniques émises par DHL. Le PDF est joint s'il ne dépasse pas la taille maximale autorisée (5 Mo).
- Paiement en ligne, par carte de crédit ou de débit.



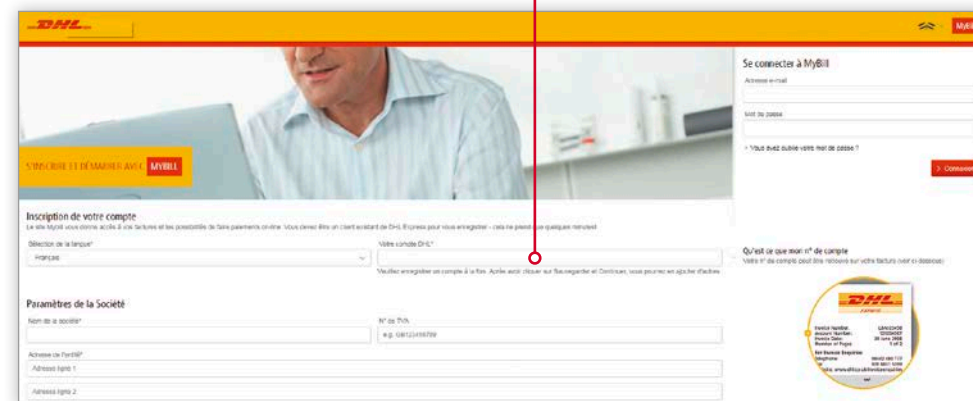
DHL MYBILL - AVANTAGES

Réclamation en ligne	Enregistrez en ligne vos réclamations sur une facture ; vous n'avez aucun appel à passer. Vous disposez également d'un historique de toutes les réclamations.
Remise rapide	Avec DHL MyBill, vos factures sont remises à la personne/aux personnes/ à l'équipe appropriée(s). Il n'y a plus de retards du service postal ou de factures perdues.
Multilingue	Le portail DHL MyBill vous permet de consulter et gérer vos factures dans la langue de votre choix.
Téléchargements instantanés	Avec DHL MyBill, vous pouvez gagner du temps et éliminer les erreurs de saisie en téléchargeant les données de facturation directement dans vos systèmes de gestion financière.
Archive électronique	DHL MyBill fournit un service d'historique en ligne et archive automatiquement vos factures en ligne, avec jusqu'à 12 mois d'accès aux différents exemplaires disponibles. Vous ne perdez plus votre temps à rechercher vos documents ou des exemplaires papier dans les armoires de classement.
Facilité d'utilisation	Avec DHL MyBill, vous pouvez consulter et afficher vos factures et lettres de transport en ligne en quelques clics, ce qui simplifie le processus d'approbation et de réclamation pour votre entreprise.
Respectueux de l'environnement	Aide DHL à atteindre ses objectifs environnementaux en convertissant à l'échelle mondiale les factures papier au format électronique.

- Cliquez sur l'URL : mybill.dhl.com/login
- Cliquez sur le bouton « Se connecter à MyBill ».



- Sélectionnez le pays dans le menu déroulant, puis cliquez sur « Continuer ».
- Fournissez les informations nécessaires (champs obligatoires indiqués par un astérisque), puis cliquez sur « Sauvegarder et Continuer ».



- Votre requête sera ensuite envoyée à DHL afin de finaliser votre inscription sur MyBill. Dans un délai de 24 heures, vous recevrez une notification par e-mail contenant votre nom d'utilisateur et le mot de passe temporaire. Vous pourrez ensuite vous connecter et modifier le mot de passe.
- Assurez-vous d'intégrer l'adresse e-mail de la notification dans votre « liste d'expéditeurs de confiance ».

COMMENT S'INSCRIRE SUR LE SITE MYBILL

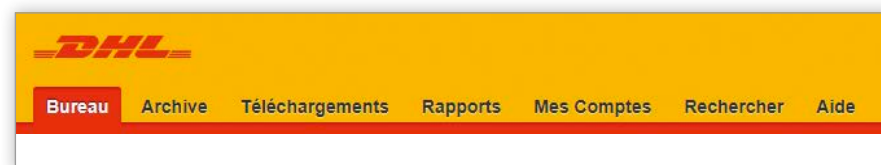


FONCTIONNALITÉS DE DHL MYBILL

- Lorsque vous vous connectez à MyBill, vous recevez un message de bienvenue que vous pouvez fermer en cliquant sur « Commencer » ou sur la croix dans l'angle supérieur droit.
- Vous êtes alors redirigé vers le tableau de bord principal, à partir duquel vous pouvez accéder à différents écrans.



- La barre de menus comprend les options suivantes :



1. **Tableau de bord** – affiche les factures impayées et vous permet de consulter, contester ou payer les factures
2. **Archive** – affiche les factures clôturées/payées
3. **Téléchargements** – affiche vos précédents téléchargements (conservés pendant 24 heures)
4. **Rapports** – vous permet de d'accéder à des rapports
5. **Mon compte** – vous permet de modifier votre mot de passe, d'afficher un relevé ou des autorisations de compte, et d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs
6. **Recherche** – vous permet de rechercher des données précises à partir de critères ou périodes spécifiques
7. **Aide** – fournit une aide pas à pas



TABLEAU DE BORD DHL MYBILL

« Factures en litige » : onglet non affiché pour le moment sur le tableau de bord, mais peut apparaître dans l'onglet « Rapports »

« Factures échues » : factures dont le paiement est exigible dès maintenant selon les conditions

« Trouver un tarif » : vous permet d'effectuer une vérification de tarif

Cliquez sur l'icône « Payer » pour payer une facture

Cliquez sur l'icône « Facture PDF » pour afficher la facture

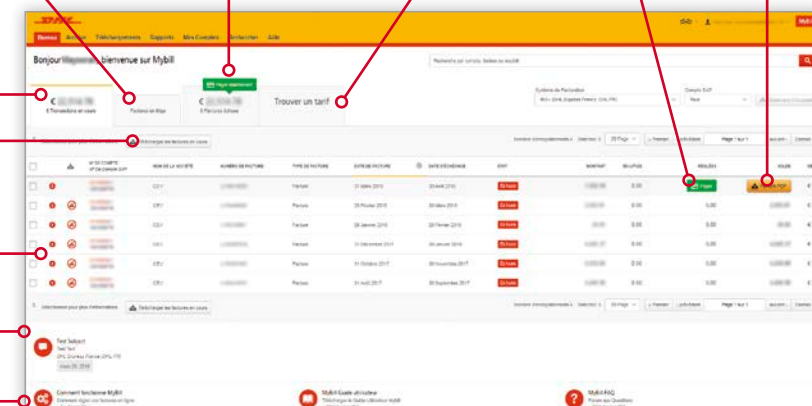
« Transactions en cours » : transactions dont le paiement est exigible

Téléchargez un rapport des factures impayées

Récapitulatif des factures

Tout message sera affiché à cet emplacement

Liens vers des informations utiles



AFFICHAGE DES FACTURES

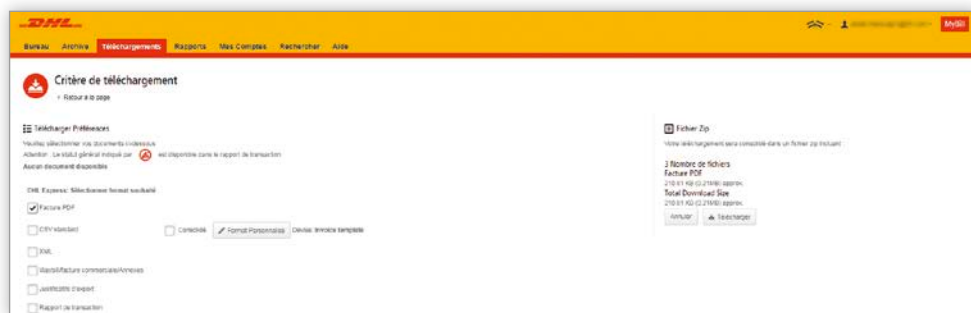
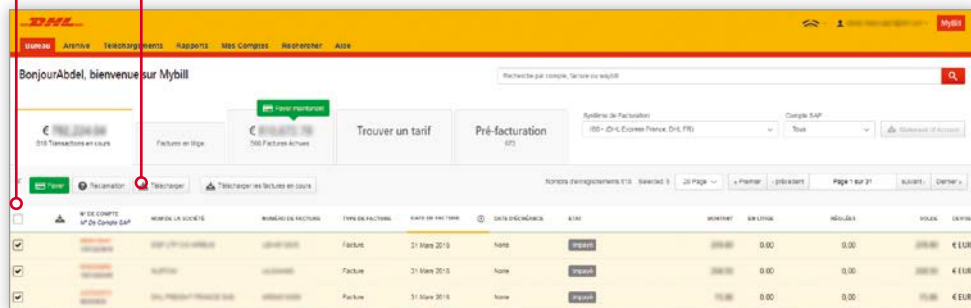
Il est possible d'afficher une ou plusieurs factures simultanément.

- ➔ Pour afficher une facture, passez le curseur de votre souris sur la ligne de la facture pour faire apparaître le bouton « Facture PDF ». Cliquez pour ouvrir le PDF.

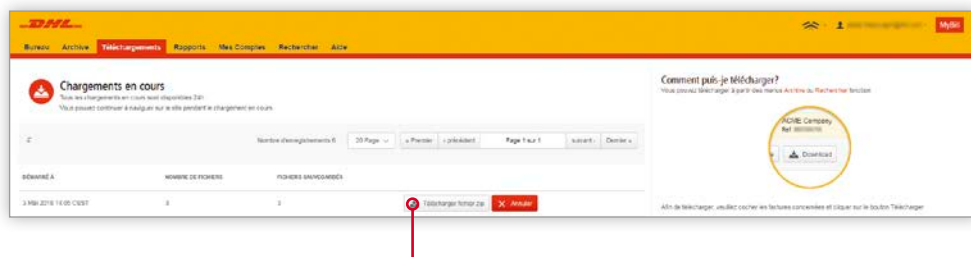


→ Pour afficher plusieurs factures, sélectionnez-les en cochant la case en regard de chaque facture.

Différents boutons supplémentaires apparaissent sous les onglets. Cliquez sur le bouton « Télécharger ». Sélectionnez l'option « PDF », puis cliquez sur le bouton « Télécharger ».



→ Les téléchargements apparaissent dans l'onglet « Downloads ».

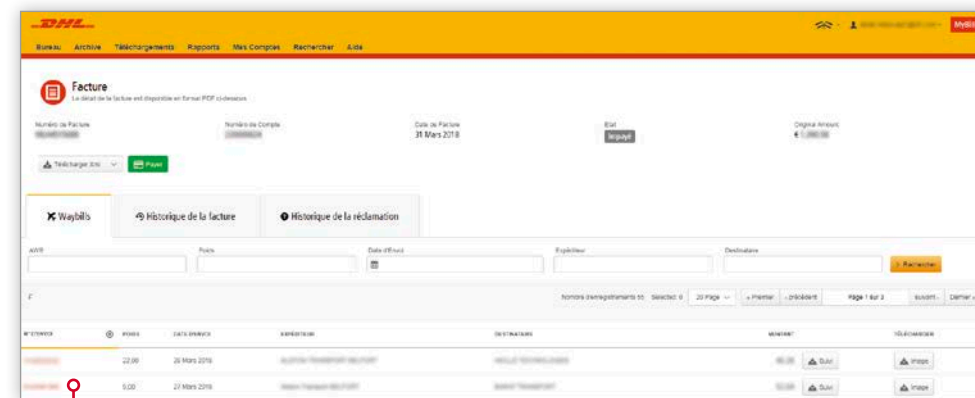


→ Cliquez sur le bouton « Télécharger fichier zip » pour récupérer le fichier .zip et les PDF.

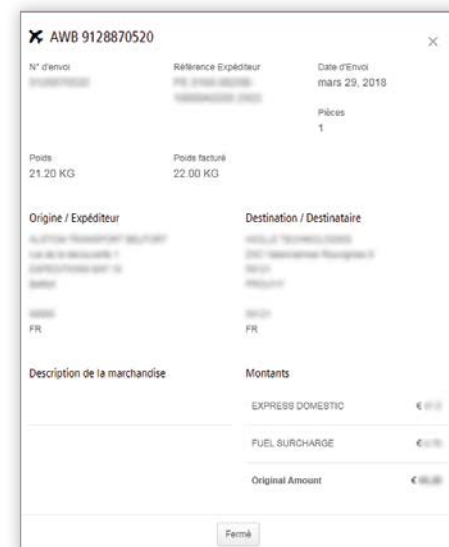
AFFICHAGE DES DÉTAILS D'EXPÉDITION (AWB ET DOCUMENTATION ANNEXE)

→ Pour afficher les détails d'expédition, passez le curseur de votre souris sur la ligne de la facture et cliquez sur tout champ avec un lien hypertexte : par exemple, compte, facture, numéro ou nom du client. Cela vous permet d'accéder à la page « Facture » où vous pouvez :

1. Consulter les options de téléchargement
2. Consulter les AWB's de cette facture (il s'agit de la page d'accueil)
3. Afficher l'historique de la facture, c'est-à-dire la date de création, en cliquant sur l'onglet
4. Afficher l'historique des réclamations en cliquant sur l'onglet



→ Cliquez sur le lien hypertexte du numéro de l'AWB pour afficher les détails d'expédition.



- Vous pouvez aussi cliquer sur le bouton « Image » pour ouvrir le bordereau (fichier AWB) et toute documentation annexe (comme une facture commerciale, un fichier SAD).



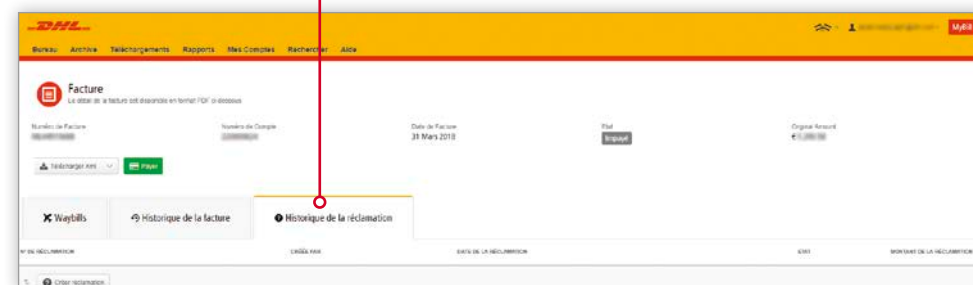
- Cliquez sur le bouton approprié pour afficher le document.

FROM : Account No. DHL : FRANCE RI : Phone : Shipper VAT : Reference : FR-3150-00256-1-0000A0200 2902		PRODUCT: DOM Reproduction	
TO : FRANCE RI : Rec. VAT : Phone : DESCRIPTION : DATE : 2018-03-23 pieces loco 4-10 VALUE: EUR WEIGHT: 21.20		DESTINATION: LIL AIR WAYBILL: 9128870520 1 OF 1 Origin: MLH	
Additional info : Pick-up time + route Bill to account : DHL Service : Reason for export : Insurance value : Duty and tax account :		14:39 2018-03-28 MMDCB: Dimensions (cm) : L: 0.0 W: 0.0 H: 0.0 Volumetric weight : Customer weight : 21.20 Actual weight :	

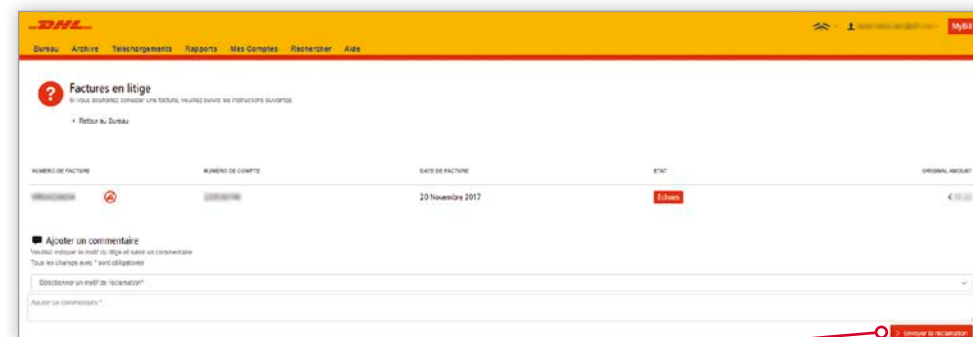
RÉCLAMATION D'UNE FACTURE

Il existe deux manières pour contester une facture :

1. Cliquez sur tout champ avec un lien hypertexte, c'est-à-dire le numéro de compte, pour ouvrir la page « Facture ».
2. Cliquez sur l'onglet « Historique de la réclamation ».

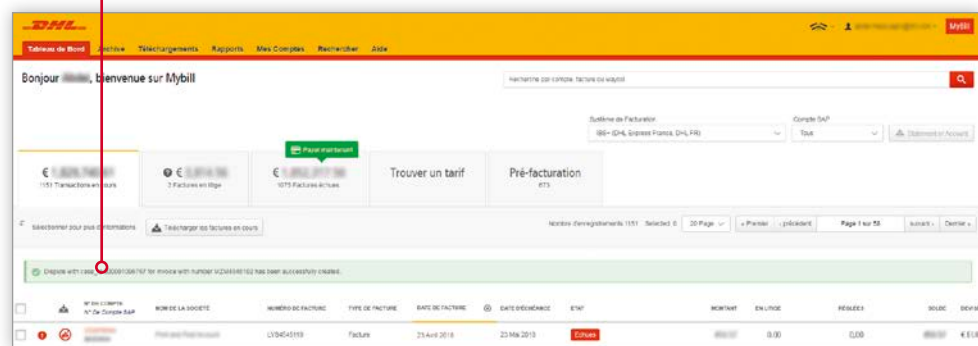


- Dans cette section, vous pouvez consulter les réclamations en cours ou cliquer sur « Créer réclamation » pour enregistrer une nouvelle réclamation.

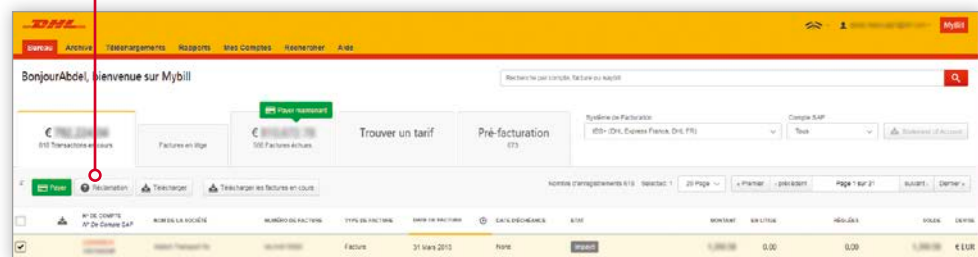


- Cliquez sur le bouton « Envoyer la réclamation » pour enregistrer votre réclamation.

→ Une référence de réclamation sera affichée.



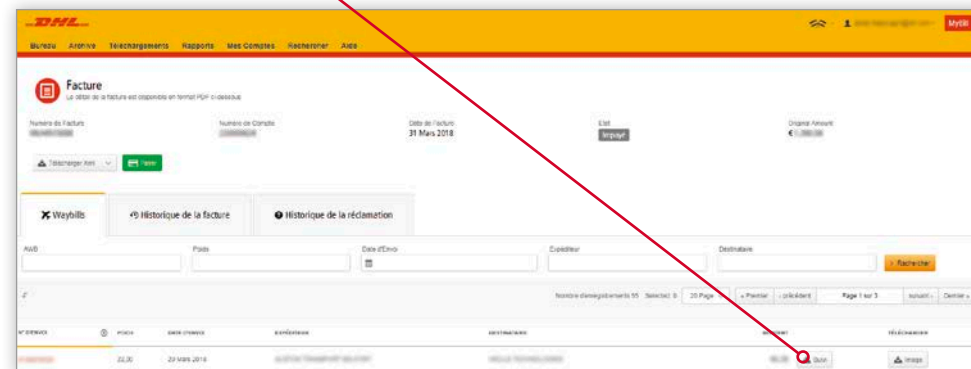
→ Vous pouvez également cocher la case en regard de la facture pour afficher des boutons supplémentaires sous les onglets.
Cliquez sur le bouton « Réclamation ».



SUIVI ET TRAÇABILITÉ

Lorsque vous affichez une facture, vous pouvez effectuer un suivi de l'expédition sans quitter MyBill.

- ➔ Cliquez sur le lien hypertexte de tout champ (p. ex. facture, numéro de compte ou nom de la société) pour accéder à la page « Facture ».
- ➔ Cliquez sur le bouton « Suivi » sur l'élément AWB en question.



→ Cela permet d'ouvrir les détails de suivi.

DHL France
| Express
| Suivi

Suivez vos expéditions DHL Express

Voici le moyen le plus rapide de vérifier le statut de votre expédition. Vous n'avez plus besoin d'appeler le Service Clients - Notre suivi en ligne vous donne en temps réel, les détails de l'acheminement de votre envoi à travers le réseau DHL.

Résumé

☒

Bordereau: 9128870520

Reçu signé par: [REDACTED]

> Preuve de livraison et signature

Origin:
 > MULHOUSE - Belfort - FRANCE

Destination:
 > LILLE - PROUVY - FRANCE

1 Pièce

vendredi, Mars 30, 2018		Lieu	Heure	Pièce
8	Expédition livrée - Reçu signé par: [REDACTED]	PROUVY	09:49	1 Pièce
7	En cours de livraison	LILLE - FRANCE	08:58	1 Pièce
6	Partie de l'agence DHL de PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	05:25	1 Pièce
5	Traitée à l'agence DHL de PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	05:25	1 Pièce
4	Arrivée au centre de tri DHL de PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	04:05	1 Pièce

jeudi, Mars 29, 2018		Lieu	Heure	Pièce
3	Partie de l'agence DHL de MULHOUSE - FRANCE	MULHOUSE - FRANCE	21:23	1 Pièce
2	Traitée à l'agence DHL de MULHOUSE - FRANCE	MULHOUSE - FRANCE	21:23	1 Pièce
1	Expédition enlevée	MULHOUSE - FRANCE	15:35	1 Pièce

Masquer les détails

Effectuer une nouvelle recherche

Print

PAIEMENT D'UNE FACTURE

Dans MyBill, les factures peuvent être payées de trois manières différentes :

1. Factures exigibles selon les conditions de paiement.
2. Facture unique.
3. Factures multiples.

Via le bouton « Payer maintenant »

Payer une seule facture

Payer plusieurs factures

- Sélectionnez les factures à payer, puis cliquez sur le bouton « Payer ».
- Dans l'écran suivant, les factures sélectionnées s'affichent, ainsi que la liste des factures dont l'échéance de paiement est proche. Vous pouvez ajouter des factures si vous le souhaitez.
- Cliquez sur le bouton « Confirmer » pour poursuivre avec la saisie des informations de carte.

- Une fois le paiement effectué, un e-mail de confirmation est envoyé à votre adresse e-mail.

Order summary

Payment reference: 50

Description: Paiement sur DHL MyBill

Amount (EUR): €11,000.00

Payment details

* Indicates a required field

Card number *

Cardholder's name *

Expiry date *

Security code

Cancel payment

Make Payment

- Le statut de la facture sera « Paiement en cours » tant que le paiement n'aura pas été autorisé par notre plateforme de paiement.

DEMANDE DE TARIF

L'onglet « Obtenir un tarif » fournit le tarif par produit, selon l'accord contractuel établi.

- Sélectionnez l'onglet « Obtenir un tarif ».
- Saisissez les informations requises, puis sélectionnez le bouton « Rechercher ».

The screenshot shows the MYBILL 'Obtenir un tarif' form. It includes fields for 'De' (Origin), 'Vers' (Destination), 'Détails de l'envoi' (Shipping details), and 'Détails de la pièce' (Piece details). A red arrow points from the 'Rechercher' button at the bottom right to the 'Fichiers CSV personnalisés' section on the right side of the page.

SERVICES	PRICE + TAX	TAX	BILLABLE WEIGHT
EXPRESS WORLDWIDE DOC	EUR 0.00		1.00 KG
TOTAL			1.00 KG
2018-05-24, 23:59			
		19:00	
SERVICES	PRICE + TAX	TAX	BILLABLE WEIGHT
EXPRESS EASY DOC	EUR 0.00		1.00 KG
TOTAL			1.00 KG

- Les prix des produits, conformément à votre contrat, sont affichés.

FICHIERS CSV PERSONNALISÉS

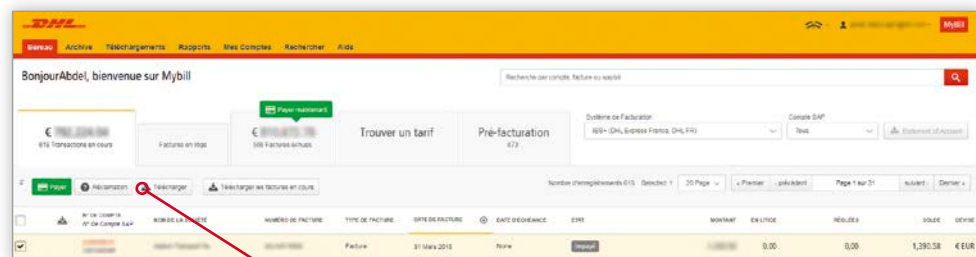
Un fichier CSV complet des données de facturation est disponible. Toutefois, si vous avez besoin de certains champs seulement, vous pouvez personnaliser le fichier en affichant les données selon vos spécifications et dans un ordre donné. En outre, si vous recevez de nombreuses factures, vous pouvez concaténer (consolider) les fichiers pour simplifier l'importation dans vos systèmes de comptabilité.

REMARQUE :
Les factures de douane (factures avec préfixe DUT) ne peuvent pas être incluses à la personnalisation des factures de Transport.

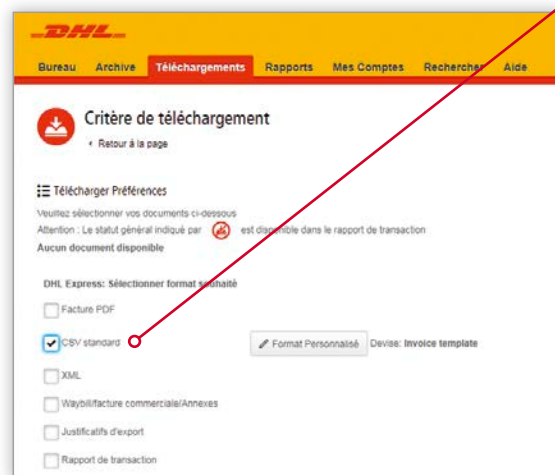


CRÉATION D'UN NOUVEAU MODÈLE CSV PERSONNALISÉ

- Dans l'onglet « Tableau de bord », sélectionnez la ou les factures pour lesquelles vous voulez télécharger les fichiers CSV en cochant les cases en regard des factures en question.

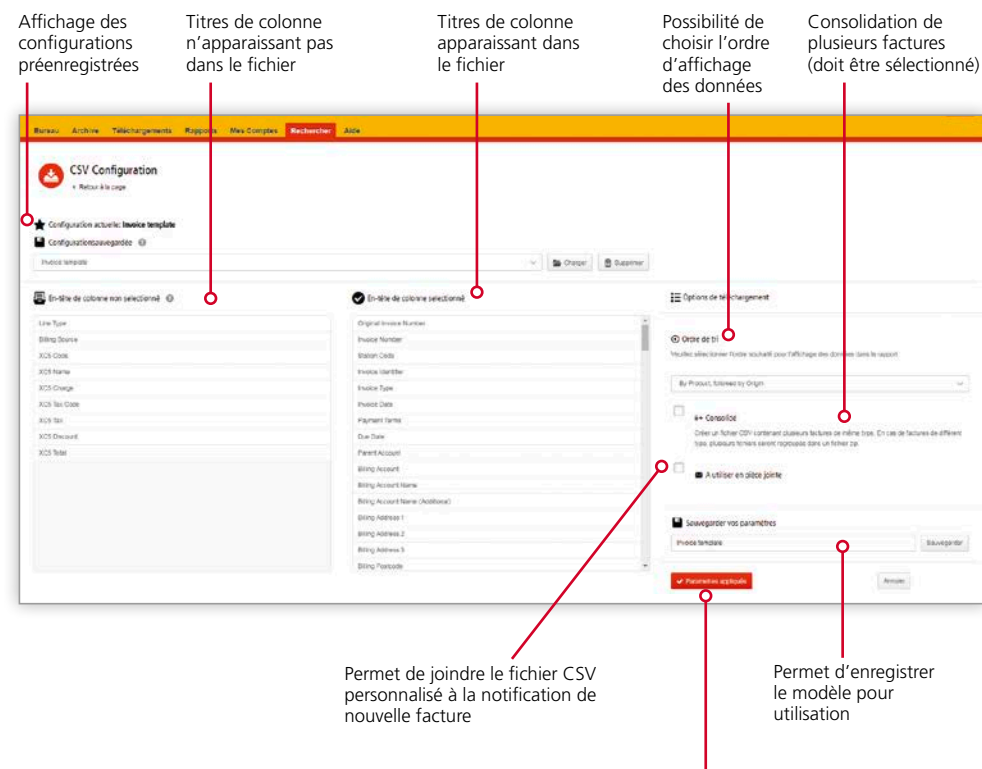


- Cliquez sur le bouton « Télécharger » pour accéder à la page « Télécharger la sélection ».
- Cochez la case correspondant à votre préférence, ici « CSV Standard ».



- Ensuite, cliquez sur le bouton « Format personnalisé ».

- Dans la section « CSV Configuration », vous pouvez créer votre modèle en sélectionnant les données et l'ordre dans lequel les afficher.
- Pour supprimer les colonnes, cliquez sur la colonne dans « En-tête de colonne sélectionnée » et faites-le glisser vers « En-tête de colonne non sélectionnée ».
- Pour modifier l'ordre, cliquez sur la colonne dans « En-tête de colonne sélectionnée » et faites-le glisser vers la position souhaitée, vers le haut ou le bas.



- Une fois les paramètres sélectionnés et enregistrés, cliquez sur « Paramètres appliqués ».

ARCHIVES ET TÉLÉCHARGEMENTS

FACTURES ARCHIVÉES

Toutes les factures payées sont supprimées de l'onglet « Tableau de bord » et ajoutées à l'onglet « Archive ». À partir de cet onglet, vous pouvez afficher/télécharger les factures, l'historique d'expédition et enregistrer des réclamations.

Effectuez les mêmes étapes que pour l'onglet « Tableau de bord ».

TÉLÉCHARGEMENTS

Tous les téléchargements sont disponibles pendant une période de 24 heures dans cet onglet.

→ Pour afficher les détails, cliquez sur le bouton « Télécharger fichier zip » afin d'ouvrir le fichier .zip.

Chargements en cours
Vous ne pouvez télécharger que les documents dont le statut est 'Archivé'.

Informations	Nombre de documents	Documents téléchargeables
3 Mar 2016 14:08 CEST	3	3
3 Mar 2016 15:14 CEST	3	3
30 Avr 2016 14:28 CEST	1	1
24 Avr 2016 10:45 CEST	4	4
25 Fév 2016 16:12 CEST	2	2
22 Fév 2016 11:24 CEST	1	1

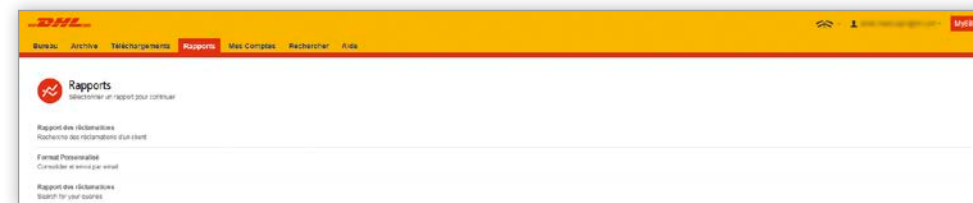
Comment puis-je télécharger ?
Vous pouvez télécharger à partir des menus **Archivé** ou **Rechercher** fonction.

afin de télécharger, veuillez cliquer sur les boutons correspondants et cliquer sur le bouton 'Télécharger'.

RAPPORTS

Dans cette section, vous pouvez générer un rapport qui répertorie les réclamations enregistrées et leur statut actuel.

RAPPORTS



- Cliquez sur l'onglet « Rapports », puis sélectionnez « Rapport des réclamations ».
- Saisissez les informations nécessaires, puis cliquez sur le bouton « Rechercher ».



ACCOUNT NO.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE TOTAL	DISPUTE DATE	AMOUNT DISPUTED	DISPUTE CASE ID	DISPUTE STATUS	REASON
			Invoice			264.62	41	Sent	
			Invoice			264.62	40	Sent	

- Cliquez sur le bouton « Télécharger rapport » pour ouvrir le fichier dans Excel.

MON COMPTE

Dans cette section, vous pouvez modifier votre mot de passe, afficher le résumé des factures en suspens et gérer les utilisateurs de votre compte.

APERÇU DE VOS COMPTES

Cet écran vous fournit un aperçu de votre compte.

- « Mes renseignements personnels » : vous permet de modifier le mot de passe et le séparateur décimal.

Mes renseignements personnels

Validez à l'avenir vos renseignements à jour

Adresse e-mail

albert.messiaen@dhl.com

Prénoms

Albert

Fonction

Coordinateur

Groupes d'utilisateur

DHL FR

Valeurs horaires

Europe/Paris

Nom

Messiaen

Téléphone

+33(0)1 20 20 20 20

Préférence Langue

Anglais - UK

Préférence

Anglais - UK

Modifier le mot de passe

Vous pouvez changer votre mot de passe sur MyDHL. Cela ne modifie pas vos autres mots de passe DHL.

Vous avez un compte MyDHL+ ?

Modifier le mot de passe

Validez votre mot de passe

Confirmez votre nouveau mot de passe

Indiquez un champ obligatoire

Modifier

Mes paramètres

Ceci est un exemple de paramètre

Paramètre par défaut

Modifier

REMARQUE :
Si le mot de passe est modifié, cela ne met pas à jour le mot de passe de votre outil MyDHL+.

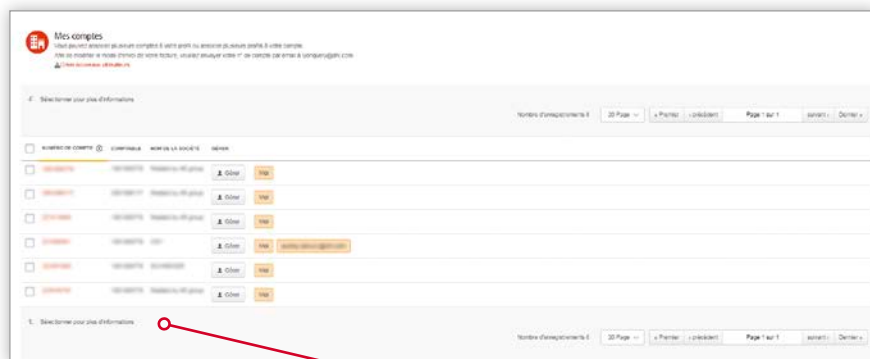
- « Afficher facture » : affiche l'échéancier du ou des comptes.

Afficher facture

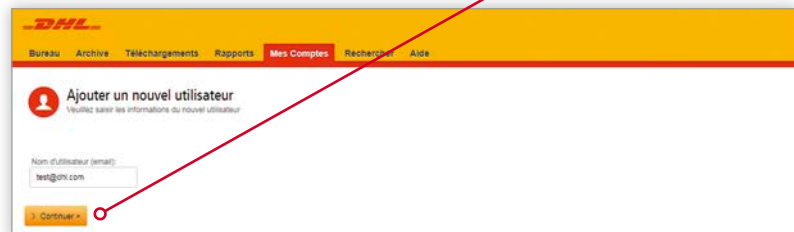
SOLDE	TOTAL ÉCHU		
4 750,00 €	4 750,00 €		
DEVISE	30 JOURS	60 JOURS	90+ JOURS
4 750,00 €	4 750,00 €	4 750,00 €	4 750,00 €

GESTION DES DROITS

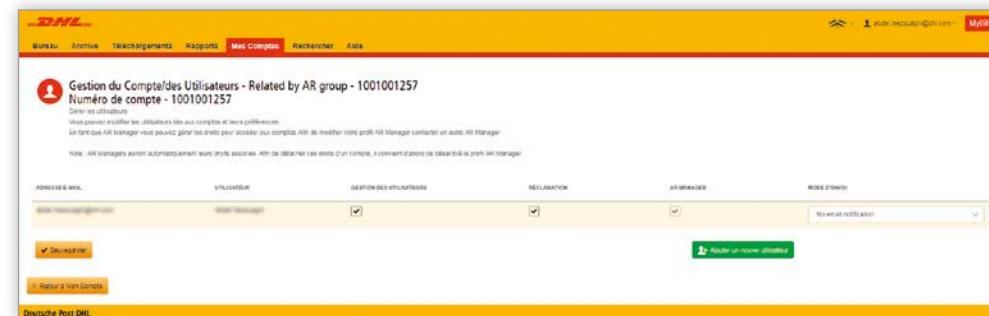
→ « Mes comptes » : dans cette section, vous pouvez gérer les droits, et ajouter ou supprimer des adresses e-mail.



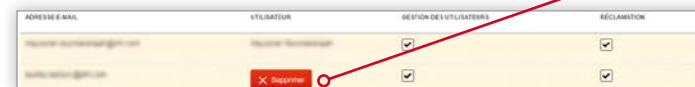
→ Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur le bouton « Ajouter un nouvel utilisateur ». Saisissez les informations nécessaires et cliquez sur « Continuer », puis « Sauvegarder ».



→ Dans la section « Gestion des comptes utilisateurs », vous pouvez attribuer les droits nécessaires : par exemple, gérer et enregistrer des réclamations, et le type de notification à recevoir.



→ Vous pouvez également supprimer une adresse e-mail dans cette section, en passant le curseur de votre souris sur l'adresse e-mail et en cliquant sur le bouton « Supprimer ».



RECHERCHE

La fonctionnalité de recherche vous permet de trouver rapidement une facture, un AWB, ou plusieurs factures par période. Vous pouvez aussi enregistrer vos critères de recherche pour utilisation ultérieure.

AIDE

La fonction d'aide fournit des instructions en ligne étape par étape pour réaliser différentes tâches : consultation des factures, réalisation de paiements, téléchargements, etc. Une aide supplémentaire est également fournie dans la FAQ sur MyBill.

RECHERCHE ET AIDE



ANNEXE

MYBILL FAQ SUR LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Nous espérons que les questions les plus fréquentes listées ci-après vous seront utiles. Si toutefois vous aviez toujours des interrogations, nous restons à votre disposition.

Comment fonctionne MyBill ?

MyBill est le portail de facturation électronique de DHL. Il vous permet d'afficher, de contester et de payer vos factures en ligne dans un outil à l'utilisation conviviale. Lorsqu'une facture est émise, une notification par e-mail vous est envoyée avec la facture jointe au format PDF. L'e-mail contient le lien vers le site Internet MyBill où vous pouvez afficher et télécharger votre facture dans différents formats.

J'ai créé un compte, mais j'ai oublié mon nom d'utilisateur et mon mot de passe.

Que dois-je faire ?

Votre nom d'utilisateur correspond à l'adresse e-mail que vous avez fournie. Votre mot de passe est celui que vous avez choisi. Si vous avez oublié votre mot de passe, saisissez votre nom d'utilisateur sur le site Internet MyBill et cliquez sur le lien hypertexte « vous avez oublié votre mot de passe ? ». Un e-mail vous sera envoyé avec un mot de passe temporaire.

Se connecter à MyBill Adresse e-mail Mot de passe > Vous avez oublié votre mot de passe ? > Connexion	Nouveau sur MyBill? Notre site MyBill est facile d'utilisation et ne requiert pas de formation. Vous pouvez l'utiliser pour consulter et payer vos factures en ligne, rechercher des factures et les télécharger. > Se connecter à MyBill
--	---

Comment puis-je consulter ma facture en ligne ?

- Étape 1 : Cliquez sur le lien MyBill mybill.dhl.com/login/ pour accéder directement au site Internet DHL MyBill. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Étape 2 : Dans MyBill, vous pouvez consulter votre facture en ligne.
- Étape 3 : Cliquez sur la facture, dans la liste, pour importer les données téléchargées.

Dans quel format puis-je recevoir ma facture ?

Les factures peuvent être téléchargées dans différents formats, notamment : PDF, XML, CSV (pour l'importation dans d'autres applications comme Excel).

Retrouvez ci-dessous les différents types de fichiers CSV disponibles dans MyBill :

CSV – détails par envoi, avec les informations sur le transport et les surcharges présentées sur plusieurs lignes.

STANDARD CSV – détails par envoi présentés sur une seule ligne.

DUTY AND VAT – détails des droits et taxes par envoi présentés sur une seule ligne.

L'outil MyBill est-il sécurisé ?

Oui. Nous associons des signatures numériques et un cryptage fort pour protéger les informations de votre compte et les données des paiements par carte.

La TVA est-elle prise en compte ?

Les factures électroniques DHL sont certifiées et conformes aux réglementations légales du pays dans lequel elles sont émises. Elles sont conformes aux législations européennes et suisses sur la TVA, selon lesquelles une facture électronique doit comprendre une signature électronique jointe aux données et qui permet d'identifier la facture comme provenant de DHL. Cette authentification électronique permet au signataire (c'est-à-dire DHL) de détecter tous changements pouvant avoir été apportés aux données. Ceux-ci peuvent être consultés dans l'image PDF de la facture.

Quel logiciel/matériel dois-je posséder pour utiliser MyBill ?

Il vous suffit de disposer d'un accès à Internet pour vous connecter à MyBill. Vous devez en outre posséder Adobe Acrobat pour afficher la facture.

Comment savoir si la facture provient de DHL ?

La facture au format PDF possède une signature électronique. La technologie utilisée garantit que la facture est bien émise par DHL.

Que faire si je ne reçois pas ma facture ?

Assurez-vous que votre filtre de courriers indésirables ne bloque pas les e-mails provenant de l'adresse suivante : mybill@dhl.com

Si le problème persiste, ajoutez à votre « site de confiance » les adresses IP suivantes utilisées pour l'envoi de factures : 85.90.252.62
109.234.201.208

Ajoutez également à cette liste les noms de domaine suivants que nous utilisons pour les envois : fundtech.com, accountis.com, accountis.net et dhl.com

Vais-je toujours recevoir les factures au format papier ?

DHL ne fournira pas de factures papier, mais vous avez la possibilité de les imprimer.

Mon adresse e-mail a changé.

Que dois-je faire pour continuer à recevoir mes factures ?

Vous pouvez modifier votre adresse e-mail via l'onglet « Mon compte » sur le site Internet MyBill. Procédez à cette modification aussi rapidement que possible. Toutefois, nous vous recommandons vivement de contacter DHL pour confirmer toute modification, afin que nous puissions supprimer du système toute adresse e-mail obsolète et éviter ainsi tout problème. Pour toute question sur MyBill, contactez-nous au **0825 27 01 52** ou envoyez un e-mail à l'adresse lyonquery@dhl.com

Comment faire pour ajouter ou supprimer des adresses e-mail ?

Accédez à « My Account » pour ajouter/supprimer des utilisateurs.

Quelles factures seront disponibles en ligne ?

Votre historique en ligne débute avec la première facture reçue au format électronique. Les factures reçues avant la création du compte ne seront pas incluses dans l'historique.

Pourquoi ma facture a-t-elle été supprimée ?

Une fois que la facture a été payée, elle est transférée vers l'onglet « Archive ».

Puis-je consulter un AWB en ligne ?

Cliquez tout simplement sur le lien hypertexte de l'AWB pour afficher l'image. Pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez pas accéder aux images de l'AWB à partir de l'e-mail contenant votre facture, mais devrez vous connecter au site Internet.

Puis-je contester ma facture en ligne ?

Oui. Pour enregistrer une réclamation de votre ou vos factures, procédez comme suit :

- Cliquez sur le numéro de facture en question
- Cliquez sur l'icône « Réclamation »
- Saisissez les informations demandées dans l'écran de détails sur la réclamation, puis cliquez sur le bouton « Enregistrer la réclamation »

Les informations saisies seront envoyées à DHL pour traitement. Pour une explication plus détaillée de ce processus, reportez-vous à la section « Réclamation d'une facture » du guide utilisateur.

Puis-je mettre à jour en ligne les informations sur ma société ?

Pour le moment, toute modification apportée aux données sur votre société doit être effectuée via l'équipe de comptabilité client ou votre responsable de compte. Vous pouvez modifier votre préférence de langue pour MyBill et votre mot de passe en ligne (voir l'onglet « Mes comptes »).

Comment payer une facture électronique en ligne ?

1. connectez-vous à MyBill avec vos identifiants (adresse e-mail)
2. Indiquez la ou les factures à payer
3. Sélectionnez l'option « Payer »
4. Saisissez les informations de votre carte et envoyez votre paiement

Comment savoir si ma facture a été payée ?

Lorsqu'une facture a été payée, celle-ci est clôturée et transférée vers l'onglet « Archive ».

Le paiement électronique est-il sécurisé ?

Oui. Nous associons une signature numérique et un cryptage fort pour protéger les détails des paiements par carte.

Puis-je consulter les détails de paiement sur MyBill ?

Oui. L'historique en ligne affiche la référence et le montant total de la transaction.

Combien de temps faut-il pour qu'un paiement aboutisse ?

Le délai dépend de votre fournisseur de services de paiement par carte, et le statut de la facture est mis à jour à la réception de la confirmation de paiement.

Y a-t-il un montant maximal pour les factures sélectionnées pour paiement ?

Le montant total des factures sélectionnées ne doit pas dépasser 99 999,98 €.

Comment m'assurer que je ne vais pas effectuer une deuxième fois un paiement ?

Le système ne permettra pas d'effectuer un paiement pour une facture clôturée.

Avec quelles cartes de crédit puis-je effectuer un paiement ?

Les paiements peuvent être effectués par carte de crédit ou débit, c'est-à-dire MasterCard, Visa.

L'utilisation du service de paiement en ligne implique-t-elle des frais supplémentaires ?

Non.

Puis-je configurer un prélèvement via mybill ?

Ce n'est pas possible pour le moment. Envoyez un e-mail à notre équipe de comptabilité client à l'adresse ilyonquery@dhl.com. Elle vous recontactera pour vous fournir de plus amples détails.

Si je paie en ligne, dois-je utiliser cette méthode tous les mois ?

Vous n'avez pas à utiliser cette méthode chaque mois, et pouvez payer de différentes manières lorsque vous faites appel à DHL Express. Dans un souci de commodité, nous vous recommandons toutefois cette méthode.

D'autres questions ?

Appelez-nous au **0825 27 01 52** pour obtenir des informations générales et une assistance technique, ou envoyez un e-mail à l'équipe d'assistance en ligne directement à l'adresse lyonquery@dhl.com