

MYBILL  
**FAQS ZUR  
E-RECHNUNG**



# MYBILL - FAQ ZUR E-RECHNUNG

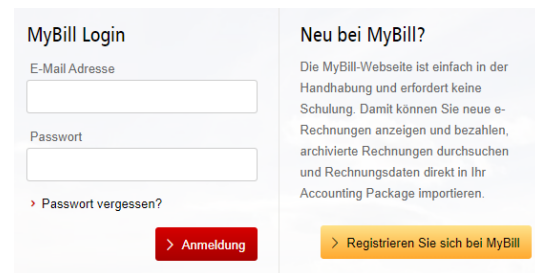
Wir hoffen, dass wir mit den nachstehenden häufig gestellten Fragen alle Unklarheiten ausräumen können. Bei Fragen, die hier nicht behandelt werden, helfen wir gerne weiter.

## WIE FUNKTIONIERT MYBILL?

MyBill ist das Portal von DHL, mit dem Sie Ihre Rechnungen online auf nutzerfreundliche Weise einsehen, reklamieren und begleichen können. Sobald eine Rechnung gestellt ist, erhalten Sie eine E-Mail mit der im PDF-Format angehängten Rechnung und einem Link zur MyBill-Website zugesandt. Dort können Sie Ihre Rechnung in verschiedenen Formaten einsehen und herunterladen.

## ICH BIN REGISTRIERT, HABE ABER NUTZERNAME UND PASSWORT VERGESSEN. WAS MACHE ICH JETZT?

Ihr Nutzername ist die E-Mail-Adresse, mit der Sie sich registriert haben. Ihr Passwort legen Sie selbst fest. Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, geben Sie einfach Ihren Nutzernamen auf der MyBill-Website ein und klicken auf den Hyperlink **'Passwort vergessen'**. Daraufhin wird Ihnen eine E-Mail mit einem temporären Passwort zugesandt.



## WIE KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE EINSEHEN?

1. Klicken Sie auf den MyBill-Link [mybill.dhl.com/login/](https://mybill.dhl.com/login/). Damit gelangen Sie direkt zur Website mit DHL MyBill. Geben Sie Nutzernamen und Passwort ein.
2. In MyBill können Sie Ihre Rechnung online ansehen.
3. Klicken Sie auf die Rechnung, um die Daten-Downloads zu importieren und sehen Sie sich Ihre Rechnung von der Liste an.

## IN WELCHEM FORMAT KANN ICH MEINE RECHNUNG ERHALTEN?

Die Rechnungen lassen sich in verschiedenen Formaten, und zwar als PDF-, XML- und CSV-Datei (für den Import in andere Anwendungen wie Excel) herunterladen. In MyBill stehen verschiedene CSV-Arten zur Verfügung, darunter:

**CSV** - Daten in mehreren Zeilen je Frachtbrief, um Frachttentgelte und Zuschläge in eigenen Zeilen aufschlüsseln zu können.

**STANDARD CSV** - Alle Daten in einer Zeile; künftige Weiterentwicklung möglich.

**DUTY UND VAT** - Alle Daten in einer Zeile für die vom Kunden zu zahlenden Entgelte.

## IST MYBILL SICHER?

Ja. Wir nutzen eine Kombination aus digitalen Signaturen und einer leistungsstarken Verschlüsselungstechnologie, um Ihre Account- und Kartenzahlungsdaten zu schützen.

## IST DIE UMSATZSTEUERRECHTLICHE KONFORMITÄT GEWÄHRLEISTET?

DHL E-Rechnungen von DHL sind für das Land ihrer Ausstellung zertifiziert und rechtskonform. Sie entsprechen den einschlägigen umsatzsteuerlichen Vorschriften der EU und der Schweiz, wonach E-Rechnungen mit einer elektronischen Signatur versehen sein müssen, die mit den Daten verknüpft ist und sie eindeutig als von DHL stammend ausweist. Diese elektronische Authentifizierung ermöglicht dem Unterzeichner (d.h. DHL) die Feststellung aller Veränderungen, die an den Daten vorgenommen wurden. Dies erfolgt anhand eines Vergleichs mit dem PDF-Bild der Rechnung.

## ÜBER WELCHE SOFTWARE / HARDWARE MUSS ICH ZUR NUTZUNG VON MYBILL VERFÜGEN?

Einzige Voraussetzung für die Anmeldung bei MyBill und die Nutzung von Adobe Acrobat ist ein Internet-Zugang.

## WOHER WEISS ICH, DASS DIE RECHNUNG VON DHL STAMMT?

Die Rechnung im PDF-Format weist eine elektronische Signatur auf. Die elektronische Signatur gewährleistet durch ihre Technologie, dass die Rechnung von DHL ausgestellt wurde.

### ICH ERHALTE MEINE RECHNUNG NICHT?

Bitte sorgen Sie dafür, dass Ihr Spam/Junk-Filter keine Mails von folgender Adresse blockiert: **e-billing.at@dhl.com**

Bei anhaltenden Problemen setzen Sie die folgenden IP-Adressen und Domain-Namen, die für den Rechnungsversand genutzt werden, auf Ihre positivliste ("White-List"):

**85.90.252.62**

**109.234.201.208**

Von uns für den Versand genutzte Domain-Namen sind: fundtech.com, accountis.com, accountis.net und dhl.com

### WERDE ICH WEITERHIN PAPIERRECHNUNGEN ERHALTEN?

DHL wird keine Papierrechnungen zusenden, Sie haben aber die Möglichkeit, die Rechnung auszudrucken.

### MEINE E-MAIL-ADRESSE HAT SICH GEÄNDERT.

#### WAS MUSS ICH TUN, DAMIT ICH WEITERHIN MEINE RECHNUNGEN ERHALTE?

Sie können Ihre E-Mail-Adresse in der Registerkarte 'Mein Konto' auf der MyBill-Website online ändern, was schnellstmöglich geschehen sollte. Wir empfehlen jedoch dringend, dass Sie sich die Änderungen von DHL bestätigen lassen, damit alte E-Mail-Adressen aus dem System gelöscht und Probleme so vermieden werden. Bei Fragen zu MyBill können Sie uns unter **0800 55 05 10** anrufen oder alternativ eine E-Mail an **rechnung.at@dhl.com** senden.

### WIE GEHE ICH VOR, UM E-MAIL-ADRESSEN HINZUZUFÜGEN ODER ZU LÖSCHEN?

In 'Mein Konto' können Sie beliebig viele Nutzer hinzufügen oder löschen.

### WELCHE RECHNUNGEN WERDEN ONLINE VERFÜGBAR SEIN?

Ihre Online-Historie beginnt mit der ersten Rechnung, die Sie elektronisch erhalten. Für Rechnungen, die Sie vor der Registrierung erhalten haben, wird keine Historie vorliegen.

### WARUM WURDE MEINE RECHNUNG GELÖSCHT?

Nach Begleichung der Rechnung wird sie in die Registerkarte 'Archiv' verschoben.

### KANN ICH MIR FRACHTBRIEFE ONLINE ANZEIGEN LASSEN?

Klicken Sie einfach auf den Hyperlink für den Frachtbrief, um sich dessen Bild anzeigen zu lassen. Sollte kein Bild verfügbar sein, wird automatisch eine Anfrage generiert und zur weiteren Bearbeitung an unser Customer Enquiries Team geleitet. Die Antwort auf die Anfrage wird per E-Mail übersandt. Bitte beachten Sie, dass Sie aus Sicherheitsgründen auf Frachtbrief-Abbildungen nicht von der E-Mail-Version Ihrer Rechnungen aus zugreifen können, sondern sich auf der Website anmelden müssen.

### KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE REKLAMIEREN?

Ja. Zum Reklamieren Ihrer Rechnung gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Klicken Sie auf die fragliche Rechnungsnummer.
- Klicken Sie auf das Symbol 'Reklamation erstellen'.
- Geben Sie im Fenster für Reklamationen die erforderlichen Angaben ein und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche 'Reklamation absenden'.

Ihre Angaben werden zur umfassenden Prüfung an DHL gesandt. Eine eingehendere Erläuterung des Verfahrens finden Sie im Abschnitt 'Eine Rechnung reklamieren' des MyBill Benutzerhandbuchs.

### KANN ICH MEINE UNTERNEHMENSDATEN ONLINE AKTUALISIEREN?

Bis auf weiteres müssen alle Änderungen an Ihren offiziellen Unternehmensdaten über den Kundenservice oder Ihren Kundenbetreuer erfolgen. Online ändern können Sie dagegen Ihre Sprachauswahl für MyBill und Ihr Passwort (siehe Registerkarte 'Mein Konto').

### WIE KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE BEGLEICHEN?

1. Melden Sie sich bei MyBill anhand Ihrer Login-Daten (E-Mail-Adresse) an.
2. Markieren Sie die zu begleichende(n) Rechnung(en).
3. Wählen Sie die Option "Zahlen".
4. Geben Sie Ihre Kreditkarte ein und schicken Sie Ihre Zahlung ab.

### WIE KANN ICH SEHEN, OB MEINE RECHNUNG BEGLICHEN WURDE?

Nach Begleichung der Rechnung wird sie als geschlossen gekennzeichnet und in die Registerkarte 'Archiv' verschoben.

### **IST EINE ELEKTRONISCHE BEZAHLUNG SICHER?**

Ja. Wir nutzen eine Kombination aus digitalen Signaturen und einer leistungsstarken Verschlüsselungstechnologie, um Ihre Kartenzahlungsdaten zu schützen.

### **KANN ICH DIE ZAHLUNGSDATEN AUF MYBILL SEHEN?**

Ja. In der Online-Historie werden Zahlungstransaktionsreferenz und Zahlungsbetrag angezeigt.

### **WIE LANGE DAUERT DIE ÜBERMITTLUNG DER ZAHLUNG?**

Die Zeitdauer hängt von Ihrem Kartenzahlungsunternehmen ab, wobei der Rechnungsstatus bei Eingang der Zahlungsbestätigung aktualisiert wird.

### **GIBT ES EINE OBERGRENZE FÜR DIE GESAMTSUMME ALLER RECHNUNGSBETRÄGE, DIE ZUR ZAHLUNG AUSGEWÄHLT WURDEN?**

Die Gesamtbergrenze für Rechnungen darf € 19.999,99 nicht überschreiten.

### **WIE KANN ICH SICHERSTELLEN, DASS ICH KEINE DOPPELZAHLUNGEN VORNEHME?**

Das System erlaubt keine Verarbeitung von Zahlungen zu einer geschlossenen Rechnung.

### **MIT WELCHEN KREDITKARTEN KANN ICH EINE ZAHLUNG VORNEHMEN?**

Zahlungen können mit Kreditkarten, d.h. Master Card und Visa, oder Paypal vorgenommen werden.

### **FALLEN BEI NUTZUNG DES ONLINE-ZAHLUNGS-SERVICE WEITERE ENTGELTE AN?**

Nein.

### **KANN ICH AUF MYBILL DAS LASTSCHRIFT-EINZUGSVERFAHREN EINRICHTEN?**

Derzeit ist dies nicht möglich. Bitte senden Sie dem Kundenservice unter **rechnung.at@dhl.com** eine E-Mail; er wird sich daraufhin mit genaueren Angaben an Sie wenden.

### **MUSS ICH BEI ONLINE-BEZAHLUNG DIESES VERFAHREN JEDEN MONAT NUTZEN?**

Es gibt keine Vorschrift, wonach mit diesem Verfahren jeden Monat gezahlt werden muss; Sie können mit verschiedenen Methoden zahlen, wenn Sie DHL Express in Anspruch nehmen. Aus Gründen der Einfachheit empfehlen wir diese Methode.

## **NOCH FRAGEN?**

Für allgemeine Auskünfte rufen Sie unseren Kundenservice unter **0800 55 05 10** an oder senden Sie eine E-Mail direkt an **rechnung.at@dhl.com**.

