

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 BENUTZERNAME UND PASSWORT VERGESSEN. WAS MACHE ICH JETZT?

Ihr Benutzername 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 Benutzernamen auf der MyBill-Website ein und klicken Sie auf den Hyperlink «Haben Sie Ihr Passwort vergessen?». Daraufhin werden Sie ein E-Mail mit dem Link zu MyBill erhalten, wo Sie sich mit Ihrem Benutzernamen anmelden und das Passwort ändern können.

The screenshot shows a web interface for MyBill. On the left, under 'Anmeldung zu MyBill', there are two input fields: 'Email Adresse' and 'Passwort'. Below them is a link: 'Haben Sie Ihr Passwort vergessen?'. A red 'Login' button is at the bottom. On the right, under 'Neu bei MyBill?', there is a paragraph of text explaining the benefits of the website and a yellow button: 'Registrieren Sie sich bei MyBill'.

WIE KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE EINSEHEN?

Schritt 1 Klicken Sie auf den MyBill-Link mybill.dhl.com/login/. Damit gelangen Sie direkt zur Website DHL MyBill. Geben Sie Benutzernamen und Passwort ein.

Schritt 2 In MyBill können Sie Ihre Rechnung online ansehen.

Schritt 3 Klicken Sie auf die Rechnung, um die Daten-Downloads zu importieren, und sehen Sie sich Ihre Rechnung von der Liste aus 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, zum Beispiel:

STANDARD CSV – alle Daten in einer Zeile; künftige Weiterentwicklung möglich.

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

DUTY AND 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 E-Mails von folgender Adresse blockiert: e-billing.ch@dhl.com. Bei anhaltenden Problemen setzen Sie die folgenden IP-Adressen und Domain-Namen, die für den Rechnungsversand genutzt werden, auf Ihre Positivliste («Whitelist»):

85.90.252.62	A-Stapel-Server
109.234.201.208	B-Stack-Server
85.90.252.61	A-Stapel-Server
109.234.201.207	B-Stack-Server

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

WERDE ICH WEITERHIN PAPIERRECHNUNGEN ERHALTEN?

DHL wird keine Papierrechnungen verschicken. 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 Profil» 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.

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

In «Mein Profil» 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 UND ANDERE DOKUMENTE ONLINE ANZEIGEN LASSEN?

Klicken Sie einfach in der Rechnungsübersicht auf die Rechnungsnummer und in der Zeile des betreffenden Frachtbriefs auf «Dokumente». Sie können dann auf das gewünschte Dokument klicken, um sich dessen Bild anzeigen zu lassen.

KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE BEANSTANDEN?

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

- Klicken Sie auf die fragliche Rechnungsnummer.
- Klicken Sie auf das Symbol «Reklamation erfassen».
- Geben Sie im Fenster für Reklamationen die erforderlichen Angaben ein und klicken Sie anschliessend auf die Schaltfläche «Reklamation»

Ihre Angaben werden zur umfassenden Prüfung an DHL gesandt und ein Reklamationsfall wird erstellt.

KANN ICH MEINE UNTERNEHMENSDATEN ONLINE AKTUALISIEREN?

Bis auf weiteres müssen alle Änderungen an Ihren offiziellen Unternehmensdaten über den Kundenservice oder Ihren Account Manager erfolgen. Online ändern können Sie dagegen Ihre Sprachauswahl für MyBill und Ihr Passwort (siehe Register «Mein Profil»).

WIE KANN ICH MEINE RECHNUNG ONLINE BEGLEICHEN?

Es gibt zwei Methoden, um die Rechnung zu begleichen:

1. Einmalige Zahlung
 - Markieren Sie die zu begleichende(n) Rechnung(en) unter «Dashboard».
 - Klicken Sie auf «Einmalige Zahlung», wählen Sie die bevorzugte Zahlungsmethode an und übermitteln Sie die Zahlung.
2. Zahlen mit «Mein Wallet»
 - Unter «Mein Profil» können Sie Ihre Kreditkarte registrieren, indem Sie auf «Mein Wallet öffnen» klicken.
 - Gehen Sie zurück zur Rechnungsübersicht unter «Dashboard» und markieren Sie die zu begleichende(n) Rechnung(en).
 - Wählen Sie die Option «Bezahlen mit mein Wallet», klicken Sie die gewünschte Kreditkarte an und bestätigen Sie den Zahlungsvorgang.

MIT WELCHEN ZAHLUNGSMITTELN KANN ICH EINE ZAHLUNG VORNEHMEN?

Zahlungen können mit Kreditkarte (Visa, Mastercard), PayPal, TWINT oder Postcard vorgenommen werden.

SIND DIE REGISTRIERUNG DER KREDITKARTENDATEN UND DIE ELEKTRONISCHE BEZAHLUNG SICHER?

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

KANN ICH MEINE ZAHLUNGEN AUTOMATISIEREN?

Ja. Um die automatische Zahlung für Ihr Konto zu aktivieren, wählen Sie bitte im Register «Mein Profil» die betreffende Kontonummer und klicken auf «Mich zum AutoPay-Administrator machen». In einem zweiten Schritt können Sie die Kreditkarte wählen und Ihre Wahl bestätigen.

WIE KANN ICH SEHEN, OB MEINE RECHNUNG BEGLICHEN WURDE?

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

KANN ICH DIE ZAHLUNGSDATEN AUF MYBILL SEHEN?

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

WIE LANGE DAUERT DIE ÜBERMITTLUNG DER ZAHLUNG?

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

WIE KANN ICH SICHERSTELLEN, DASS ICH KEINE DOPPELZAHLUNGEN VORNEHME?

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

FALLEN BEI NUTZUNG DES ONLINE-ZAHLUNGSSERVICE WEITERE ENTGELTE AN?

Nein.

KANN ICH AUF MYBILL DAS LASTSCHRIFTEINZUGSVERFAHREN EINRICHTEN?

Derzeit ist dies nicht möglich.

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?

Senden Sie für allgemeine Auskünfte und technischen Support eine E-Mail direkt an das e-Billing Support-Team unter e-Billing.Support.CH@dhl.com