



# MYBILL

GUIDE UTILISATEUR  
DESTINÉ AUX CLIENTS  
DE DHL





# TABLE DES MATIÈRES

<b>DHL MyBill .....</b>	<b>4</b>
Qu'est-ce que DHL MyBill? .....	5
Caractéristiques de DHL MyBill .....	5
DHL MyBill – Avantages et bénéfices .....	5
<b>Comment s'inscrire à MyBill en ligne .....</b>	<b>7</b>
<b>Fonctionnalités du bureau de DHL MyBill.....</b>	<b>8</b>
<b>Tableau de bord .....</b>	<b>10</b>
Affichage des factures .....	12
Affichage des détails d'un envoi.....	14
Ouverture d'une demande pour une facture .....	16
Track & trace .....	17
Paiement d'une facture .....	19
Demande de renseignements sur le tarif .....	21
Fichiers CSV personnalisés .....	22
<b>Archiver .....</b>	<b>26</b>
<b>Téléchargements .....</b>	<b>26</b>
<b>Rapports.....</b>	<b>28</b>
<b>Mon profil .....</b>	<b>31</b>
<b>Recherche.....</b>	<b>34</b>
<b>Aide .....</b>	<b>34</b>
<b>Annexe - FAQ .....</b>	<b>36</b>

# DHL MYBILL

Ce guide offre une vue d'ensemble de DHL MyBill : ce dont il s'agit, ses caractéristiques, ses avantages et bénéfices, comme s'inscrire en ligne et les instructions d'utilisation.



## QU'EST-CE QUE DHL MYBILL ?

- MyBill est le portail de facturation électronique destiné aux clients de DHL.  
Il s'agit d'un moyen écologique et efficace d'envoyer votre facture qui vous permettra de gérer en ligne vos factures de DHL.
- Ce service en ligne est gratuit.
- Il supprime le recours au papier et traite rapidement, simplement et en toute sécurité vos factures.
- Mybill est un service unique et performant qui vous permettra d'économiser du temps et de l'argent.
- L'inscription ne prend que quelques instants. Vous pouvez ainsi profiter rapidement des avantages d'un processus plus écologique et efficace.

## CARACTÉRISTIQUES DE DHL MYBILL

- Un service en ligne gratuit et convivial destiné à tous les clients, offrant un accès 24 h/24, 7 j/7 à des utilisateurs multiples.
- Sécurisé et conforme à la législation sur la TVA – toutes les factures et notes de crédit et de débit conformes à la législation sur la TVA peuvent être affichées.
- Compatible avec les systèmes financiers existants.
- National et multilingue.
- Journalisation en ligne des demandes concernant les factures, affichage des anciennes factures pendant 12 mois maximum.
- Affichage des coordonnées complètes de l'expéditeur et du destinataire dans les téléchargements.
- Multi Fonction de téléchargement multi-document.
- Choix de formats de facture téléchargeables (PDF, CSV, XML).
- Notification par e-mail pour les factures électroniques récemment émises par DHL. Le fichier PDF sera joint s'il n'est pas trop volumineux (moins de 5 Mo).
- Paiement en ligne par carte de crédit, PayPal et la Postcard

## DHL MYBILL – AVANTAGES ET BÉNÉFICES

Demande en ligne	Adressez-nous vos demandes concernant une facture en ligne, sans avoir besoin de nous appeler. Vous disposez également d'un journal des demandes vous permettant de consulter toutes les demandes.
Livraison rapide	Avec DHL MyBill, vos factures sont livrées au bon destinataire (personne/groupe de personnes/équipe). Finis les retards par la poste ou les factures manquantes.
Multilingue	Le portail DHL MyBill vous permet de consulter et de gérer vos factures dans la langue de votre choix.
Téléchargements instantanés	Avec DHL MyBill, vous pouvez gagner du temps et éviter les erreurs de saisie grâce au téléchargement des données de facture directement dans vos systèmes financiers.
Archive électronique	DHL MyBill fournit un service d'historique en ligne et archive automatiquement vos factures en ligne : vous pouvez y accéder pendant une période de 12 mois maximum. Plus besoin de perdre du temps à les rechercher dans vos dossiers ou à partir à la chasse aux exemplaires papiers.
Simple d'utilisation	Avec DHL MyBill, vous pouvez accéder à vos factures et bordereaux d'expédition et les consulter en ligne en quelques clics. Le processus d'approbation et de demande gagne ainsi en simplicité et praticité pour votre entreprise.
Écologique	DHL MyBill aide DHL à atteindre ses objectifs environnementaux en convertissant les factures papier en envoi électronique, et ce, à travers le monde.





**COMMENT S'INS-  
CRIRE À MYBILL  
EN LIGNE**

- Cliquez sur l'URL ou rendez-vous à l'adresse : [mybill.dhl.com/login](https://mybill.dhl.com/login)
- Cliquez sur le bouton «Inscrivez-vous à MyBill».

- Sélectionnez votre pays dans la liste déroulante, puis cliquez sur «Continuer».

- Sélectionnes la langue «French - CH» dans la liste déroulante

- Saisissez les informations requises (les champs obligatoires sont signalés par un astérisque), puis cliquez sur «Enregistrer et Continuer»

**DHL** MyBill

INSCRIVEZ-VOUS ET COMMENCEZ AVEC MYBILL

### Enregistrer votre compte

Le hub MyBill vous donne accès à vos factures DHL et à l'installation de effectuer des paiements en ligne. Vous devez être un DHL Express existant client à enregistrer - cela ne prend que quelques minutes!

Préférence de langue\*  
Français - CH

Votre numéro de compte DHL\*

Veillez enregistrer un compte à la fois. Une fois le bouton "Enregistrer et continuer" cliqué, vous aurez la possibilité d'enregistrer des comptes supplémentaires.

### Détails de la société

Nom de la compagnie\*  
Numéro TVA

### Connectez-vous à MyBill

Adresse e-mail

Mot de passe

» Mot de passe oublié?

Connexion

### Quel est mon numéro de compte?

Votre numéro de compte se trouve en haut à droite de votre dernière facture DHL (illustré ci-dessous)

Invoice Number: 18A123456  
Account Number: 131234567  
Invoice Date: 30 June 2006

- Votre demande d'inscription à MyBill sera alors envoyée à DHL. Vous recevrez un e-mail de notification avec un lien comportant votre nom d'utilisateur sous 24 heures. Vous pourriez ensuite ajouter votre mot de passe afin de vous connecter.
- Veuillez à ce que l'adresse e-mail [e-billing.ch@dhl.com](mailto:e-billing.ch@dhl.com) figurant dans la notification soit ajoutée à votre «liste d'expéditeurs de confiance».



A person in a dark blue suit and tie is sitting at a desk, typing on a laptop. The scene is brightly lit with warm, golden light, possibly from a window. The person's hands are in focus, and a ring is visible on the left ring finger. The background is blurred, showing office furniture and plants.

# **DHL FONCTION- NALITÉS DU BUREAU DE DHL MYBILL**

- Une fois connecté(e) à MyBill, vous serez alors dirigé(e) vers le tableau de bord principal depuis lequel vous pourrez accéder à divers écrans.

La barre de menu comprend les options suivantes



**Tableau de bord** – Affiche les factures impayées et permet de consulter, contester et régler les factures

1. **Archiver** – Affiche les factures clôturées/réglées
2. **Téléchargements** – Affiche vos téléchargements précédents (conservés pendant 24 heures)
3. **Rapports** – Vous permet de générer un rapport sur les demandes
4. **Mon Profil** – Vous permet de modifier votre mot de passe, d'afficher un relevé ou les autorisations du compte et d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs
5. **Recherche** – Vous permet de rechercher certaines données dans des champs spécifiques ou en fonction d'une période donnée
6. **Aide** – Vous offre une aide étape par étape



# **TABLEAU DE BORD DE DHL MYBILL**

Transactions en cours à payer

Positions contestées  
Ne s'affichent pas dans le tableau de bord, mais sont consultables dans l'onglet "Rapport de requête"

Factures payables actuellement selon les conditions

Enquête tarifaire – Permet d'effectuer une demande de prix

Cliquez sur l'icône "payer" pour régler une facture définie.

Cliquez sur l'icône "Facture PDF" Pour visualiser la facture en question

Télé-charge rapport sur les positions en souffrance

Lignes de Récapitulatif des factures

Tout message sera affiché ici

Liens vers les informations utiles

## AFFICHAGE DES FACTURES

Les factures peuvent être affichées individuellement ou de façon groupée.

- Pour afficher une seule facture, passez votre souris sur la ligne correspondant à cette facture et le bouton «Facture PDF» apparaîtra. Cliquez pour ouvrir le fichier PDF.

**DHL Express FACTURE**

Numéro de la facture: [redacted]  
 Numéro de compte : [redacted]  
 Date de la facture: [redacted]  
 Nombre de pages: 1 de 2

**En cas des questions**  
 Téléphone: +41 (0)848 852 848  
 Fax: +41 (0)848 852 804  
 Courriel: SwissQueryHandling.CH@dhl.com

Produit	Nombre d'envois	Poids total	Nombre de pièces	Frais de transport	Frais services suppl.	TVA	Montant total (y compris TVA)
EXPRESS WORLDWIDE NONDOC	2	134.00	2	613.36	207.80		821.16
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>134.00</b>	<b>2</b>	<b>613.36</b>	<b>207.80</b>		<b>821.16</b>
<b>Services suppl. en détails</b>							<b>Total</b>
OVERSIZE PIECE		80.00					
DATA ENTRY		3.00					
FUEL SURCHARGE		124.80					
<b>Services suppl. total</b>		<b>207.80</b>					
<b>Analyse de TVA</b>							<b>Total</b>
Code	Code Description			Taux	Montant imposable	TVA	
B	NON TAXABLE			0.00%	821.16	0.00	
<b>Total TVA</b>						<b>0.00</b>	

	Total (excluant TVA)	TVA	Total (incluant TVA)
<b>Payable jusqu'au: 22-08-18</b>	<b>Montant total (CHF)</b>	<b>821.16</b>	<b>0.00</b>
			<b>821.16</b>



- Pour afficher plusieurs factures, sélectionnez les factures en cochant la case en regard de chacune d'elles. Plusieurs boutons supplémentaires s'afficheront sous les onglets. Cliquez sur le bouton «Télécharger». Sélectionnez l'option « PDF », puis cliquez sur le bouton «Télécharger».

Salut [nom], bienvenue sur MyBill

Recherche par compte, facture ou bordereau

CHF 17,892.57 7 Transactions ouvertes

Facture contestée

CHF 16,713.67 2 Pour tout de suite

Enquête tarifaire

Système de Facturation: IBS+ (DHL Express Switzerland, DHL CH)

Compte ERP

Payer Reclamation Télécharger Télécharger toutes les transactions ouvertes

Total des enregistrements: 7 Sélectionné 3 20 par page

	NUMÉRO DE COMPTE Numéro de Compte Débit	NOM DU COMPTE	NUMÉRO DE FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	STATUT	TOTAL	CONTESTÉ	PAYÉ ADJ	SOLDE	DEVISE
<input checked="" type="checkbox"/>				Facture	31 Juillet 2018	None	Non payé	1,178.90			1,178.90	CHF CHF
<input checked="" type="checkbox"/>				Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	En retard	15,128.95			15,128.95	CHF CHF
<input checked="" type="checkbox"/>				Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Paiement (s) en cours	335.65		335.65		CHF CHF

Télécharger la sélection

Retournez une page

Préférences de téléchargement

Veuillez sélectionner vos préférences de téléchargement ci-dessous. Veuillez noter: Résumé des informations d'affichage, indiquées par [icône] est uniquement disponible dans le rapport de transaction. Aucun document de sauvegarde ne peut être récupéré dans MyBill pour ces enregistrements.

DHL Express: Sélectionner des téléchargements

☒ Facture PDF

☐ Standard CSV

☐ XML

☐ Bordereau / Facture commerciale / Documents d'entrée

☐ Rapport de transaction

☒ Concaténer

☐ Personnaliser le format

Fichier zip Résumé

Votre téléchargement sera combiné dans un fichier Zip contenant les éléments suivants:

3 fichiers au total

Facture PDF

213.69 KB (0.21MB) approx.

Taille totale du téléchargement

213.69 KB (0.21MB) approx.

Annuler Télécharger

- Les téléchargements s'afficheront dans l'onglet de menu «Téléchargements»

Téléchargements actifs

Tous les téléchargements actifs sont disponibles pendant deux jours. Vous pouvez continuer à naviguer sur le site pendant le téléchargement des téléchargements.

Tous

Tri

20 par page

« Premier » « précédent » Page 1 de 1 « Suivant » « Dernier »

Total des enregistrements: 1

COMMENCÉ	DESCRIPTION	FICHIERS TOTAUX	FICHIERS RÉCUPÉRÉS	
18 Juillet 2018 13:24 CEST	Bulk Download	4	4	Télécharger Annuler

Total des enregistrements: 1 20 par page « Premier » « précédent » Page 1 de 1 « Suivant » « Dernier »

Comment créer des téléchargements?

Vous pouvez créer des téléchargements dans le Archivier ou Recherche établissement

ACME Company Ref. 123456789

Download

Avec une liste de factures disponibles, il vous suffit de cocher celles que vous souhaitez télécharger, puis d'appuyer sur le bouton Télécharger pour commencer à créer votre (vos) fichier (s) de téléchargement.

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

## AFFICHAGE DES DÉTAILS D'UN ENVOI (BORDEREAU D'EXPÉDITION ET PIÈCES JUSTIFICATIVES)

→ Pour afficher les détails d'un envoi, passez la souris sur la ligne correspondant à la facture concernée et cliquez sur n'importe quel champ contenant un lien hypertexte, c.-à-d. compte, numéro de facture et nom du client. Ceci vous dirigera vers la page «Facture» où vous pourrez :

1. Afficher les options de téléchargement
2. Afficher les bordereaux d'expédition pour cette facture (il s'agit de la page de destination)
3. Afficher l'historique de la facture, c.-à-d. la date de création, en cliquant sur l'onglet
4. Afficher l'historique des contestations en cliquant sur l'onglet

**Facture**  
Les détails complets de cette facture sont disponibles dans le téléchargement PDF ci-dessous.

Numéro de la facture: [redacted]    Numéro de compte: [redacted]    Date de la facture: 31 Juillet 2018    Statut: Non payé    Montant original: CHF 1,178.90

1. Télécharger Xml    Payer

2. Bordereaux    3. Historique de la facture    4. Réclamation

Total des enregistrements: 19    Sélectionné 0    20 par page    « Premier    « précédent    Page 1 de 1    Suivant »    Dernier »

BORDEREAU #	POIDS	DATE D'ENVOI	RÉENVOYER	DÉCEMBRE	TOTAL DES FRAIS	TÉLÉCHARGER
[redacted]	24,00	13 Juillet 2018	[redacted]	[redacted]	104.76	Trace Documents
[redacted]	8,50	6 Juillet 2018	[redacted]	[redacted]	71.02	Trace Documents
[redacted]	15,00	12 Juillet 2018	[redacted]	[redacted]	83.71	Trace Documents

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

**Bordereau AWB** [redacted]

Bordereau #: [redacted]    Référence expéditeur: [redacted]    Date d'envoi: avr. 5, 2018

Pièces: 1    Poids annoncé: 0.10 KG    Poids facturé: 0.50 KG

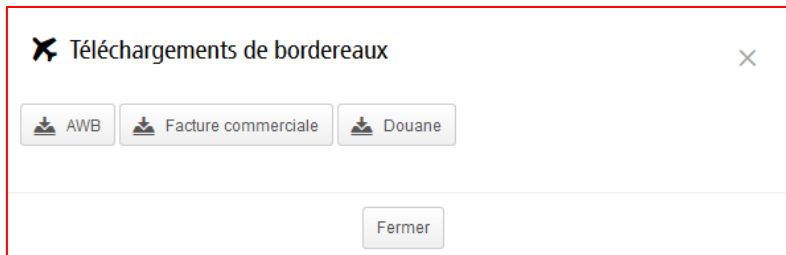
Origine / Expéditeur: [redacted]    Destination / Récepteur: [redacted]

Description du contenu: [redacted]    Détails des changements:

EXPRESS WORLDWIDE doc	CHF 36,03
FUEL SURCHARGE	CHF 5,58
<b>Montant original</b>	<b>CHF 41,61</b>

Fermer

- Vous pouvez également cliquer sur le bouton «Image» pour ouvrir l'image du bordereau d'expédition (AWB) et de toute pièce justificative (facture commerciale, DAU).



- Cliquez sur le bouton correspondant pour afficher le document.

A DHL Waybill document. At the top, it says "WAYBILL DOC" and "Not to be attached to package - Hand to Courier". The date is "2018-04-04" and the time is "17:31 / 20-1410". The DHL logo is on the right. Below, there are fields for "Receiver:" and "Contact:" with redacted information. The main destination is "BRU CH-BSL- BR-SSZ-SSZ". Under "Product Details:", it says "[D] EXPRESS WORLDWIDE (42)". Under "Payer Details", it says "FRT A/C No: [redacted]". There is a section for "Shipment Details" with "Account No" and "Ref code Documents" redacted. Below that, it says "Documents" and "Cust Desc Spt Wgt (UOM) / Dim Wgt (UOM):" with "0.50 kg" and "1" pieces. At the bottom, there is a barcode and the word "WAYBILL".

## OUVERTURE D'UNE RECLAMATION POUR UNE FACTURE

Il est possible d'ouvrir une demande pour une facture de deux façons :

1. Cliquez sur n'importe quel champ contenant un lien hypertexte, soit le numéro de compte pour ouvrir la page «Facture».
2. Cliquez sur l'onglet «Historique des différends ».

**DHL** MyBill

Tableau de bord Archiver Téléchargements Rapports Mon Profil Recherche Aide

### Facture

Les détails complets de cette facture sont disponibles dans le téléchargement PDF ci-dessous.

Numéro de la facture : [redacted] Numéro de compte : [redacted] Date de la facture : [redacted] Statut : Non payé Montant original : CHF 129.37

Télécharger Xml Payer

Bordereaux Historique de la facture **Historique des différends**

NUMÉRO DE LITIGE	ÉLEVÉ PAR	DATE DU DIFFÉREND	STATUT	TOTAL CONTESTÉ
t. <a href="#">Créer un différend</a>				

→ Dans cette section, vous pouvez afficher les demandes existantes ou cliquer sur «Créer un différend» pour enregistrer une nouvelle demande.

**DHL** MyBill

Tableau de bord Archiver Téléchargements Rapports Mon Profil Recherche Aide

### Contester la facture

Si vous pensez avoir été accusé par erreur ou souhaitez contester une facture, veuillez suivre les instructions ci-dessous.

← Retour à l'écran du tableau de bord

NUMÉRO DE LA FACTURE	NUMÉRO DE COMPTE	DATE DE LA FACTURE	STATUT	MONTANT ORIGINAL
[redacted]	[redacted]	30 Juin 2018	En retard	CHF 193,90

#### Ajouter un commentaire

Veuillez indiquer le motif de votre différend et tout autre commentaire ci-dessous.  
Tous les champs avec \* sont obligatoires

Sélectionnez une raison de différend\*

Ajouter un commentaire \*

[Envoyer un différend](#)

→ Cliquez sur le bouton «Envoyer un différend» pour enregistrer votre demande.



→ Une référence de contestation s'affichera.

**Résultats de la recherche**  
Cliquez sur une facture pour plus de détails et d'options. Vous ne pouvez pas voir la facture que vous recherchez? Essayez l'outil de recherche ci-dessous.

Recherche: [Champ de recherche] [Ouvrir] [Tout type] [Rechercher]

Sélectionnez pour plus d'options Total des enregistrements: 8 Sélectionné 0 20 par page [Premier] [précédent] Page 1 de 1 [Suivant] [Dernier]

Le conflit avec case\_id 000001541335 pour la facture avec le numéro [Numéro] a été créé avec succès.

	NUMÉRO DE COMPTE Numéro De Compte Débiteur	NOM DU COMPTE	NUMÉRO DE FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	STATUT	TOTAL	CONTESTÉ	PRIÉ/ADJ	SOLDE	DEVISE
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Contesté	193.90	193.90			CHF CHF
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	En retard	145.20			145.20	CHF CHF

→ L'autre méthode consiste à cocher la case en regard de la facture pour afficher des boutons supplémentaires sous les onglets. Cliquez sur le bouton «Contestation».

Salut [Nom], bienvenue sur MyBill

Recherche par compte, facture ou soldeau

CHF 17,892.57 7 Transactions ouvertes

CHF 16,713.67 2 Pour tout de suite

Enquête tarifaire

Système de facturation: [Sélectionner] Compte ERP: [Sélectionner]

Total des enregistrements: 7 Sélectionné 3 20 par page [Premier] [précédent] Page 1 de 1 [Suivant] [Dernier]

	NUMÉRO DE COMPTE Numéro De Compte Débiteur	NOM DU COMPTE	NUMÉRO DE FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	STATUT	TOTAL	CONTESTÉ	PRIÉ/ADJ	SOLDE	DEVISE
<input checked="" type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	31 Juin 2018	N/A	Non payé	1,178.90			1,178.90	CHF CHF
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	En retard	15,128.95			15,128.95	CHF CHF
<input checked="" type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Payement (3) en cours	335.65		335.65		CHF CHF
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Payement (3) en cours	27.30		27.30		CHF CHF
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	En retard	1,584.72			1,584.72	CHF CHF
<input checked="" type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Payement (3) en cours	8.10		8.10		CHF CHF
<input type="checkbox"/>	[Masqué]	[Masqué]	[Masqué]	Facture	30 Jun 2018	30 Juillet 2018	Payement (3) en cours	13.50		13.50		CHF CHF

Total des enregistrements: 7 Sélectionné 3 20 par page [Premier] [précédent] Page 1 de 1 [Suivant] [Dernier]

Comment fonctionne MyBill  
Comment payer des factures de DHL en ligne  
En savoir plus

Guide de l'utilisateur MyBill  
Télécharger le guide de l'utilisateur PDF  
Télécharger PDF

MyBill FAQs  
Vos réponses aux questions les plus fréquentes  
Télécharger PDF

Deutsche Post DHL

## TRACK & TRACE

Lorsque vous consultez une facture, vous pouvez suivre un envoi sans quitter MyBill.

- Cliquez sur le lien hypertexte dans n'importe quel champ, c.-à-d. facture, numéro de compte ou nom de l'entreprise, pour accéder à la page «Facture».
- Cliquez sur le bouton «Trace» sur le bordereau d'expédition HAWB en question.

BORDEREAU #	POIDS	DATE D'ENVOI	REEMPOUR	DÉCEMRE	TOTAL DES FRAIS	TÉLÉCHARGER
	0.50	11 Juillet 2018			17.02	<a href="#">Trace</a> <a href="#">Image</a>
	0.50	10 Juillet 2018			17.82	<a href="#">Trace</a> <a href="#">Image</a>
	3.50	9 Juillet 2018			37.91	<a href="#">Trace</a> <a href="#">Image</a>

- Le détail du suivi s'ouvre.

> DHL Suisse | > 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:**

**jeudi, Juillet 12, 2018 à 09:01**  
**Origine:**   
**Destination:**

**1 Pièce**

☒ **Reçu signé par:**   
**> Obtenir la preuve de livraison et la signature**

**> BASEL - Kreuzlingen - SWITZERLAND**  
**> COLOGNE - BONN - GERMANY**

jeudi, Juillet 12, 2018		Lieu	Heure	Pièce
10	Expédition livrée - Reçu signé par:	BONN	09:01	1 Pièce
9	En cours de livraison	COLOGNE - GERMANY	07:45	1 Pièce
8	Arrivée à l'agence DHL de COLOGNE - GERMANY	COLOGNE - GERMANY	06:07	
7	Partie de l'agence DHL de COLOGNE - GERMANY	COLOGNE - GERMANY	05:50	1 Pièce
6	Traitée à l'agence DHL de COLOGNE - GERMANY	COLOGNE - GERMANY	04:48	1 Pièce
5	Arrivée au centre de tri DHL de COLOGNE - GERMANY	COLOGNE - GERMANY	03:50	1 Pièce

mercredi, Juillet 11, 2018		Lieu	Heure	Pièce
4	Partie de l'agence DHL de BASEL - SWITZERLAND	BASEL - SWITZERLAND	23:01	1 Pièce
3	Traitée à l'agence DHL de BASEL - SWITZERLAND	BASEL - SWITZERLAND	22:47	1 Pièce
2	Arrivée au centre de tri DHL de BASEL - SWITZERLAND	BASEL - SWITZERLAND	20:35	1 Pièce
1	Expédition enlevée	BASEL - SWITZERLAND	15:35	1 Pièce

> Masquer les détails

> Effectuer une nouvelle recherche

[Print >>](#)

Si vous préférez parler personnellement avec un interlocuteur concernant la localisation de votre expédition, contactez le > Service Client.

**Termes et conditions**

**FAQ suivi**

# PAIEMENT D'UNE FACTURE

Dans MyBill, les factures peuvent être réglées par le biais de trois options :

1. Factures exigibles conformément aux conditions de paiement.
2. Facture unique.
3. Factures multiples.

## 1. Via le bouton «Payer»

## 3. Paiement de plusieurs factures

The screenshot shows the DHL MyBill dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Tableau de bord', 'Archiver', 'Téléchargements', 'Rapports', 'Mon Profil', 'Recherche', and 'Aide'. Below this, a welcome message 'Salut [nom], bienvenue sur MyBill' is displayed. There are two summary cards: 'CHF 17,892.57' for '7 Transactions en cours' and 'CHF 16,713.67' for '2 Pour tout de suite'. A 'Payer maintenant' button is visible. Below these, there's a table of invoices. The table has columns for 'NUMÉRO DE COMPTE', 'NOM DU COMPTE', 'NUMÉRO DE FACTURE', 'TYPE DE FACTURE', 'DATE DE LA FACTURE', 'DATE D'ÉCHÉANCE', 'STATUT', 'TOTAL', 'CONTENU', 'MONTANT', 'MISE', and 'DÉTAIL'. The first row is highlighted in yellow and has a 'Payer' button. A red arrow points from the 'Payer maintenant' button to the 'Payer' button in the first row. Another red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the second row. A third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the third row. A fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fourth row. A fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifth row. A sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixth row. A seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventh row. A eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighth row. A ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninth row. A tenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the tenth row. A eleventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eleventh row. A twelfth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twelfth row. A thirteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirteenth row. A fourteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fourteenth row. A fifteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifteenth row. A sixteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixteenth row. A seventeenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventeenth row. A eighteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighteenth row. A nineteenth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the nineteenth row. A twentieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twentieth row. A twenty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-first row. A twenty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-second row. A twenty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-third row. A twenty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-fourth row. A twenty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-fifth row. A twenty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-sixth row. A twenty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-seventh row. A twenty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-eighth row. A twenty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the twenty-ninth row. A thirtieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirtieth row. A thirty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-first row. A thirty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-second row. A thirty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-third row. A thirty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-fourth row. A thirty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-fifth row. A thirty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-sixth row. A thirty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-seventh row. A thirty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-eighth row. A thirty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the thirty-ninth row. A fortieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fortieth row. A forty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-first row. A forty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-second row. A forty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-third row. A forty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-fourth row. A forty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-fifth row. A forty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-sixth row. A forty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-seventh row. A forty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-eighth row. A forty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the forty-ninth row. A fiftieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fiftieth row. A fifty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-first row. A fifty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-second row. A fifty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-third row. A fifty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-fourth row. A fifty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-fifth row. A fifty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-sixth row. A fifty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-seventh row. A fifty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-eighth row. A fifty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the fifty-ninth row. A sixtieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixtieth row. A sixty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-first row. A sixty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-second row. A sixty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-third row. A sixty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-fourth row. A sixty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-fifth row. A sixty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-sixth row. A sixty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-seventh row. A sixty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-eighth row. A sixty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the sixty-ninth row. A seventieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventieth row. A seventy-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-first row. A seventy-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-second row. A seventy-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-third row. A seventy-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-fourth row. A seventy-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-fifth row. A seventy-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-sixth row. A seventy-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-seventh row. A seventy-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-eighth row. A seventy-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the seventy-ninth row. A eightieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eightieth row. A eighty-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-first row. A eighty-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-second row. A eighty-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-third row. A eighty-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-fourth row. A eighty-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-fifth row. A eighty-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-sixth row. A eighty-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-seventh row. A eighty-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-eighth row. A eighty-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the eighty-ninth row. A ninetieth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninetieth row. A ninety-first red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-first row. A ninety-second red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-second row. A ninety-third red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-third row. A ninety-fourth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-fourth row. A ninety-fifth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-fifth row. A ninety-sixth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-sixth row. A ninety-seventh red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-seventh row. A ninety-eighth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-eighth row. A ninety-ninth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the ninety-ninth row. A hundredth red arrow points from the 'Payer' button in the first row to the 'Payer' button in the hundredth row.

## 2. Paiement d'une facture spécifique

- Sélectionnez les factures à régler et cliquez sur le bouton «Payer».
- Dans l'écran suivant, les factures sélectionnées s'affichent avec une liste de factures bientôt exigibles, si vous souhaitez inclure d'autres factures.
- Cliquez sur le bouton «Confirmer» pour passer à la saisie du numéro de votre carte.

**Payer CHF5935,51**  
Vous avez sélectionné les factures suivantes pour le paiement. Il vous plaît examiner votre sélection ci-dessous et appuyer sur "Confirmer" pour procéder au processus de paiement.

NUMERO DE COMPTE	NOM DU COMPTE	NUMERO DE LA FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	STATUT	MONTANT ORIGINAL	REVENIR	SOLDE
			Invoice	18 Juillet 2018	None	Non payé	CHF 5857,40	CHF 0,00	CHF 5857,40
			Invoice	16 Juillet 2018	None	Non payé	CHF 37,92	CHF 0,00	CHF 37,92
			Invoice	10 Juillet 2018	None	Non payé	CHF 40,19	CHF 0,00	CHF 40,19
Le total à payer									CHF 5935,51

**Les factures ci-dessous sont presque dues, souhaitez-vous les inclure dans l'enveloppe de paiement?**  
Veuillez vérifier votre sélection ci-dessous et cliquez sur "Ajouter" pour ajouter cette facture à l'enveloppe de paiement.

☐ Sélectionnez pour plus d'options

NUMERO DE COMPTE	NOM DU COMPTE	NUMERO DE LA FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	STATUT	MONTANT ORIGINAL	REVENIR	SOLDE
			Invoice	20 Avril 2018	29 Juin 2018	En retard	CHF 2760,35	CHF 0,00	CHF 2760,35
			Invoice	31 Mai 2017	30 Juin 2017	En retard	CHF 1094,90	CHF 0,00	CHF 1094,90

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

- L'état de la facture sera «paiement (s) en cours» jusqu'à la réception du paiement de l'émetteur de la carte de paiement.

**Your order**

Total : **CHF 1'525.64**

**Select payment product**

- Visa** >
- American Express** >
- MasterCard** >
- PayPal** >

Secure payment



## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS SUR LE TARIF

La demande de renseignements sur le tarif indique le tarif par produit sur la base de votre accord contractuel.

- Sélectionnez l'onglet «Enquête tarifaire».
- Saisissez les informations requises, puis cliquez sur le bouton «Recherche».

2018-02-01, 12:00		12:30	
SERVICES	PRICE + TAX	TAX	BILLABLE WEIGHT
EXPRESS 12:00 DOC	EUR		10.00 KG
12:00 PREMIUM			10.00 KG
TOTAL			10.00 KG
2018-02-01, 23:59		12:30	
SERVICES	PRICE + TAX	TAX	BILLABLE WEIGHT
EXPRESS WORLDWIDE EU	EUR		10.00 KG
TOTAL			10.00 KG

- Le prix des produits concernés, en vertu de votre contrat, s'affiche.

## FICHIERS CSV PERSONNALISÉS

Un fichier CSV complet des données de facturation est disponible. Toutefois, si vous n'avez besoin que de certains champs, vous avez la possibilité de personnaliser le fichier et ainsi de réduire la taille de l'extrait selon vos besoins et d'afficher les données dans un ordre déterminé. En outre, si vous recevez plusieurs factures, vous pouvez concaténer (regrouper) les fichiers afin de pouvoir les importer plus facilement dans vos systèmes comptables.

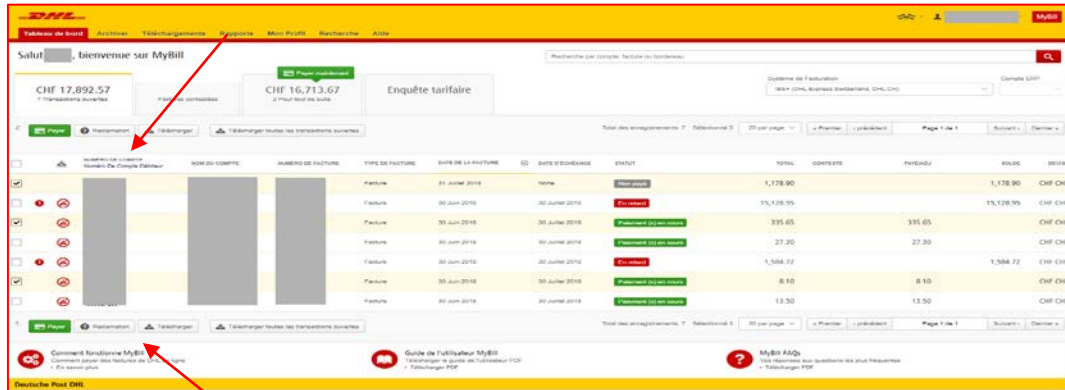
### REMARQUE :

Les factures douanières (factures avec le préfixe BDV, DBC, DBD, DBI, DBM, DBX, YEL and WEP) ne peuvent pas être incluses dans la personnalisation du fret.

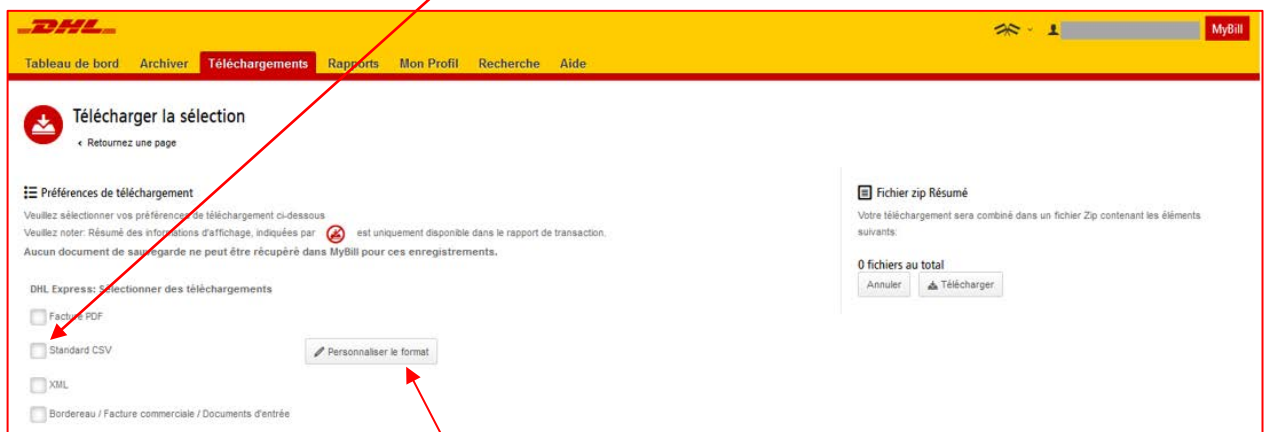


## CRÉATION D'UN NOUVEAU MODÈLE CSV PERSONNALISÉ

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



- Cliquez sur le bouton «Télécharger» pour ouvrir la page «Télécharger la sélection».
- Sélectionnez le format qui vous intéresse en cochant la case correspondante, puis l'option «Standard CSV».



- Cliquez ensuite sur le bouton de personnalisation du format.

- Dans la section «CSV Configuration», vous pouvez créer votre modèle en sélectionnant les données et l'ordre dans lequel elles doivent être affichées.
- Pour supprimer des en-têtes, cliquez sur le titre dans la zone «En-tête de colonne sélectionné» et faites-le glisser jusqu'au champ «En-tête de colonne disponible».
- Pour modifier l'ordre, cliquez sur le titre dans la zone «En-tête de colonne sélectionné» et faites-le glisser à l'emplacement que vous souhaitez (vers le haut ou vers le bas).

Afficher des configurations enregistrées au préalable

En-têtes de colonne qui n'apparaîtront pas dans le fichier

En-têtes de colonne qui apparaîtront dans le fichier

Il est possible de sélectionner l'ordre de tri des données.

Regrouper plusieurs factures (doit être sélectionné)

**Configuration CSV**  
Retournez une page

Configuration actuellement active: TEST  
Configurations pré-enregistrées

TEST

Charger Supprimer

En-tête de colonne disponible

Invoice Identifier  
Due Date  
Billing Account Name (Additional)  
Billing Address 2  
Billing Address 3  
Billing State/Province  
Billing Country Code  
Billing Contact  
VAT Number  
Shipment Date  
Country Specific Value  
Product Name  
Origin

En-tête de colonne sélectionné

Line Type  
Billing Source  
Original Invoice Number  
Invoice Number  
Station Code  
Invoice Type  
Invoice Date  
Payment Terms  
Parent Account  
Billing Account  
Billing Account Name  
Billing Address 1  
Billing Postcode  
Billing City  
Shipment Number  
Country Specific Label

Options d'exportation

Ordre de tri  
Veuillez sélectionner l'ordre dans lequel les données de facturation doivent être listées dans votre exportation.

By Product, followed by Origin

☐ Concaténé  
produit un fichier CSV contenant plusieurs factures du même type. Le téléchargement de fichiers CSV de différentes structures (c'est-à-dire différents types de factures) génère des fichiers séparés dans le même téléchargement Zip - un fichier par structure CSV.

☐ Utiliser pour les pièces jointes d'e-mail

Enregistrer tous les paramètres pour plus tard?

TEST

Sauvegarder

Terminé, appliquer les paramètres

Annuler

Ceci joindra le fichier CSV personnalisé à la nouvelle notification de facture

Sauvegarder le modèle en vue d'une utilisation future

- Une fois les paramètres sélectionnés et enregistrés, cliquez sur le bouton «Terminé, appliquer les paramètres».





**ARCHIVER ET TÉLÉ-  
CHARGEMENTS**

## FACTURES ARCHIVÉES

Toutes les factures réglées seront supprimées du tableau de bord et apparaîtront dans l'onglet «Archiver». À partir de cet onglet, vous pourrez toujours afficher/télécharger les factures, l'historique des envois et les demandes enregistrées.

Suivez les mêmes étapes que celles décrites dans les instructions concernant le tableau de bord.

## TÉLÉCHARGEMENTS

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

→ Pour afficher les détails, cliquez sur le bouton «Téléchargez le fichier zip» pour ouvrir le fichier zip.

**Téléchargements actifs**  
Tous les téléchargements actifs sont disponibles pendant deux jours.  
Vous pouvez continuer à naviguer sur le site pendant le téléchargement des téléchargements.

Tous | Trier | Total des enregistrements: 1 | 20 par page | « Premier » | « précédent » | Page 1 de 1 | « Suivant » | « Dernier »

COMMENCE	DESCRIPTION	FICHIERS TOTAUX	FICHIERS RECUPÉRÉS
18 Juillet 2018 17:20 CEST	Bulk Download	3	3

Télécharger X Annuler

T. | Total des enregistrements: 1 | 20 par page | « Premier » | « précédent » | Page 1 de 1 | « Suivant » | « Dernier »

**Comment créer des téléchargements?**  
Vous pouvez créer des téléchargements dans le **Archiver** ou **Recherche** établissement

ACME Company  
Ref: 0000000000  
Download

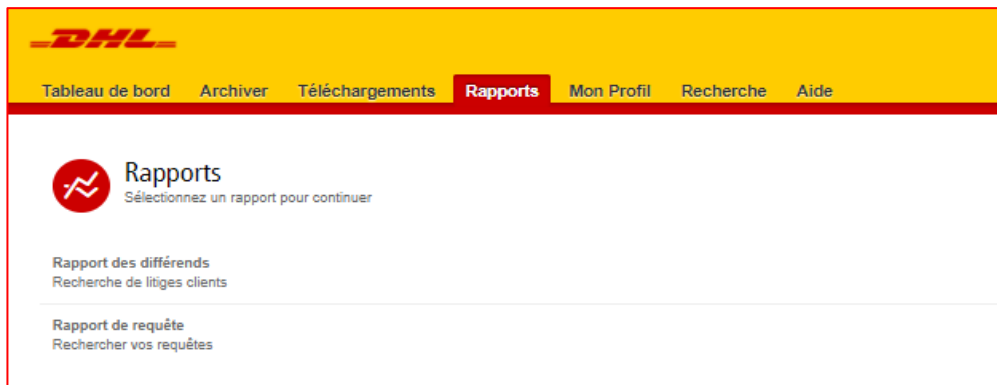
Avec une liste de factures disponibles, il vous suffit de cocher celles que vous souhaitez télécharger, puis d'appuyer sur le bouton **Télécharger** pour commencer à créer votre (vos) fichier (s) de téléchargement.



# RAPPORTS

Dans cette section, vous pouvez générer un rapport détaillant les demandes enregistrées et leur état actuel.

## RAPPORTS



- Cliquez sur l'onglet «Rapports», puis sur «Rapport des différends».
- Saisissez les données requises, puis cliquez sur le bouton «Recherche».

NUMÉRO DE COMPTE	NOM DU COMPTE	NUMÉRO DE FACTURE	TYPE DE FACTURE	FACTURE TOTAL	DATE DU DIFFÉREND	MONTANT CONTRAITE	NUMÉRO DE LITIGE	STATUT DE CONFLIT	RAISON
			Invoice	629.89	12 Juin 2018	629.89	1000198	Fermé	
			Invoice	16,243.17	17 Juin 2018	16,243.17	1008506	Ouvrir	
			Invoice	667.20	17 Juin 2018	667.20	1093267	Fermé	
			Invoice	520.40	12 Juin 2018	520.40	911126	Fermé	

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





# MON PROFIL

Dans cette section, vous pouvez modifier votre mot de passe, consulter le résumé de vos factures ouvertes et gérer les utilisateurs pour votre compte.

## VUE D'ENSEMBLE DE VOS COMPTES

Cet écran vous offre une vue d'ensemble de votre Profil.

→ Mes renseignements personnels – Permettent de modifier le mot de passe et l'indicateur du csv séparateur.

Tableau de bord

Archiver

Téléchargements

Rapports

Mon Profil

Recherche

Aide

MyBill

**Mes renseignements personnels**  
N'oubliez pas de garder vos coordonnées à jour.

Adresse e-mail

Prénom

Nom

Postfixe

Numéro de téléphone

+41

Groupe d'utilisateur

DHL CH

Préférence de langue

Français - CH

Fuseau horaire

Europe/Zurich

Sauvegarder

**Changez le mot de passe:**  
Votre mot de passe doit respecter la politique de mot de passe.  
Changez le mot de passe directement via MyBill, ne changera pas votre mot de passe DHL.com actuel pour l'expédition en ligne.

Votre mot de passe actuel\*

Saisissez un nouveau mot de passe\*

Confirmez votre nouveau mot de passe \*

\* Indique un champ obligatoire

Sauvegarder

**Mes réglages**

Ignorez le séparateur décimal CSV


Entité par défaut

Sauvegarder

### REMARQUE :

La modification du mot de passe ne met pas à jour MyDHL.

→ Récapitulatif de facture ouverte – Relevé chronologique du ou des comptes.



Récapitulatif de facture ouverte

SOLDE TOTAL:		TOTAL (€)	
CHF 569.27		CHF 0.00	
ACTUEL			
	30 JOURS	60 JOURS	90 JOURS
CHF 165.14	CHF 104.68	CHF 276.45	CHF 0.00



## GESTION DES DROITS

- Mes comptes – Dans cette section, si vous disposez de droits de gestion, vous pouvez ajouter ou supprimer des adresses e-mail.

**Mes comptes**  
Vous pouvez associer un ou plusieurs comptes d'entreprise à votre profil d'utilisateur. Vous pouvez également inviter d'autres utilisateurs à vos comptes.  
Pour modifier votre préférence de livraison de papier, veuillez envoyer un numéro de compte et une demande par courriel à [http://www.dhl.ch/footele-billing](mailto:help@www.dhl.ch/footele-billing)  
[Importer de nouveaux utilisateurs](#)

[Ajouter un nouvel utilisateur](#)

Total des enregistrements: 1 20 par page « Premier » précédent Page 1 de 1 Suivant » Dernier »

<input type="checkbox"/>	NUMÉRO DE COMPTE	COMPTE À RECEVOIR	NOM DE LA COMPAGNE	GÉNÉR.
<input type="checkbox"/>		Print and Post Account	Clévis	Moi

[Ajouter un nouvel utilisateur](#)

Total des enregistrements: 1 20 par page « Premier » précédent Page 1 de 1 Suivant » Dernier »

- Pour ajouter un nouvel utilisateur, cliquez sur le bouton «Ajouter un nouvel utilisateur». Saisissez les détails et sélectionnez «Continuer», puis «Enregistrer».

**DHL**

Tableau de bord Archiver Téléchargements Rapports **Mon Profil** Recherche Aide

**Ajouter un nouvel utilisateur**  
Veuillez entrer les nouveaux détails de l'utilisateur.

Nom d'utilisateur (email):

[> Continuer](#)

**Deutsche Post DHL**

**Sensibilisation à la fraude**

- » DHL Express
- » DHL Global Forwarding
- » DHL Freight
- » DHL Global Mail
- » DHL Supply Chain

- Dans la section «Administrateur des utilisateurs de compte», vous pouvez affecter les droits nécessaires, c.-à-d. gérer, enregistrer des demandes et le type de notification à recevoir.

**Administrateur des utilisateurs de compte -** [Numéro de compte client - ]

Gérez et affectez les autorisations des utilisateurs.  
Vous pouvez également supprimer des utilisateurs du compte et modifier leurs préférences de diffusion.  
En tant que gestionnaire du compte, vous pouvez accorder ou refuser l'autorisation à d'autres utilisateurs d'accéder au groupe de comptes recevables. Pour supprimer votre propre autorisation du compte Manager, veuillez contacter les autres responsables des comptes connectés au compte ou DHL.

Remarque: Les gestionnaires des comptes recevront automatiquement l'autorisation d'utilisateur du gestionnaire. Pour détacher un gestionnaire des comptes du compte, leur autorisation du compte Manager doit être supprimée en premier.

ADRESSE E-MAIL	UTILISATEUR	GESTION DES UTILISATEURS	CONTESTATION	GESTIONNAIRE DU COMPTE	PREFERENCE DE LIVRAISON DU EMAIL
[Redacted]	[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pas de notification par email
[Redacted]	[Redacted]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas de notification par email
[Redacted]	[Redacted]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pas de notification par email

Deutsche Post DHL

- Vous pouvez également supprimer une adresse e-mail dans cette section en passant la souris sur l'adresse e-mail concernée et en cliquant sur le bouton «Retirer».

ADRESSE E-MAIL	UTILISATEUR	GESTION DES UTILISATEURS	CONTESTATION
[Redacted]	[Redacted] <input checked="" type="button" value="X Retirer"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
[Redacted]	[Redacted]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



**RECHERCHE  
ET AIDE**

## RECHERCHE

La fonctionnalité de recherche vous permet de rechercher rapidement une facture, un bordereau d'expédition HAWB ou plusieurs factures en fonction d'une période. Vous pouvez également enregistrer vos critères de recherche pour les utiliser ultérieurement.

The screenshot shows the 'Rechercher des factures' (Search invoices) page on the DHL MyBill portal. The page has a yellow header with the DHL logo and navigation links: Tableau de bord, Archiver, Téléchargements, Rapports, Mon Profil, Recherche, and Aide. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Rechercher des factures', includes a sub-header 'Enregistrer les recherches' (Save searches) with a note about saving search criteria. Below this is a section 'Recherche personnalisée' (Custom search) with a 'Habit' (Habit) dropdown. The right column, titled 'Paramètres de recherche' (Search parameters), contains several input fields: 'Numéro de compte' (Account number) with a dropdown set to 'Tous'; 'Numéro de la facture' (Invoice number) and 'Bordereau AWD' (AWB) text boxes; 'Type de facture' (Invoice type) and 'Statut' (Status) dropdowns set to 'Tous'; 'Affichage sommaire' (Summary display) dropdown set to 'Tous'; 'Date de la facture' (Invoice date) with 'Date de début' (Start date) and 'Date de fin' (End date) text boxes; and a section 'Enregistrer sous "Saved Search"?' (Save as "Saved Search"?). At the bottom right of the search parameters is a 'Recherche' (Search) button. The footer of the page includes 'Deutsche Post DHL', a 'Sensibilisation à la fraude' (Fraud awareness) link, and a small disclaimer about accessibility and terms of use.

## AIDE

La fonction d'aide fournit des instructions en ligne étape par étape pour effectuer des tâches, c.-à-d. afficher des factures, effectuer des paiements ou des téléchargements, etc. Une aide supplémentaire est également disponible dans le document FAQ sur MyBill.

The screenshot shows the 'Aide' (Help) page on the DHL MyBill portal. The page has a yellow header with the DHL logo and navigation links: Tableau de bord, Archiver, Téléchargements, Rapports, Mon Profil, Recherche, Aide, and MyBill. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Aide', includes a sub-header 'Besoin d'assistance?' (Need assistance?) with a link to 'Contactez votre service de support local e-billing support.ch@dhl.com' (Contact your local e-billing support service). Below this are several sections with expandable links: 'Les tableaux de bord' (Dashboards) with links to 'Le tableau de bord principal' (Main dashboard), 'Archiver' (Archive), 'Téléchargements' (Downloads), 'Rapports' (Reports), 'Mon Profil' (My Profile), and 'Recherche' (Search); 'Gérer vos comptes' (Manage your accounts) with links to 'Comment gérer les détails de votre utilisateur' (How to manage your user details), 'Comment changer votre mot de passe' (How to change your password), 'Gestion des droits des utilisateurs' (User rights management), 'Comment ajouter un utilisateur' (How to add a user), 'Comment supprimer un utilisateur' (How to delete a user), and 'Qui contacter si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter à MyBill?' (Who to contact if you have difficulty logging in); 'Afficher/télécharger des factures' (View/download invoices) with a link to 'Comment afficher/télécharger les factures' (How to view/download invoices). The right column, titled 'Besoin d'assistance?', includes a sub-header 'Faire un paiement' (Make a payment) with a link to 'Qui dois-je contacter si j'ai des problèmes pour effectuer un paiement?' (Who should I contact if I have problems making a payment?); 'Enregistrer une contestation' (Register a dispute) with links to 'Comment enregistrer une contestation' (How to register a dispute), 'Comment retirer une contestation' (How to withdraw a dispute), 'Aperçu des factures contestées' (Preview of disputed invoices), and 'Qui contacter si vous rencontrez des problèmes avec vos conflits' (Who to contact if you have problems with your disputes); 'Comment utiliser la fonction Recherche' (How to use the Search function) with links to 'Paramètres de recherche' (Search parameters) and 'Enregistrement des recherches' (Save searches). The footer of the page includes 'Deutsche Post DHL', a 'Sensibilisation à la fraude' (Fraud awareness) link, a 'Guide de l'utilisateur MyBill' (MyBill user guide) link, a 'MyBill FAQ' link, and a small disclaimer about accessibility and terms of use.



**ANNEXE**



# FAQ SUR LA FACTURE ÉLECTRONIQUE MYBILL

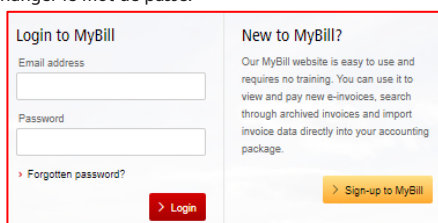
Nous espérons que cette foire aux questions regroupant ci-dessous les questions les plus fréquemment posées vous apportera toutes les explications dont vous avez besoin, mais si vous avez des questions sur des sujets que nous n'avons pas abordés, nous nous ferons un plaisir de vous venir en aide.

## COMMENT FONCTIONNE MYBILL ?

MyBill est le portail de facturation électronique de DHL : il vous permet d'afficher, de contester ou de régler vos factures en ligne de façon conviviale. Lorsqu'une facture est émise, une notification par e-mail vous est envoyée avec la facture au format PDF. Elle comporte un lien vers le site Web de MyBill où vous pouvez consulter et télécharger votre facture dans plusieurs formats.

## JE SUIS INSCRIT(E) MAIS J'AI OUBLIÉ MON NOM D'UTILISATEUR ET MON MOT DE PASSE. QUE PUIS-JE FAIRE ?

Votre nom d'utilisateur sera l'adresse e-mail que vous avez utilisée pour vous inscrire. Votre mot de passe est personnel. Si vous avez oublié votre mot de passe, il vous suffit de saisir votre nom d'utilisateur sur le site Web de MyBill et de cliquer sur le lien hypertexte «Mot de passe oublié». Vous recevrez ensuite un e-mail avec le lien vers Mybill où vous pourrez vous connecter avec votre nom d'utilisateur et changer le mot de passe.



## COMMENT PUIS-JE CONSULTER MA FACTURE EN LIGNE ?

- Étape 1** Cliquez sur le lien MyBill [mybill.dhl.com/login/](http://mybill.dhl.com/login/). Vous accédez directement au site Web de DHL MyBill. Saisissez vos noms d'utilisateur et mot de passe.
- Étape 2** Dans MyBill, vous pouvez consulter votre facture en ligne.
- Étape 3** Cliquez sur la facture pour importer les téléchargements de données et voir votre facture dans la liste.

## DANS QUEL FORMAT PUIS-JE RECEVOIR MA FACTURE ?

Les factures peuvent être téléchargées dans différents formats, notamment PDF, XML, CSV (pour les importer dans d'autres applications telles qu'Excel). Voici une liste des différents types de fichier CSV disponibles dans MyBill :

**CSV** – détails avec plusieurs lignes par bordereau d'expédition pour répartir le fret et les suppléments sur différentes lignes.

**CSV STANDARD** – détails présentés sur une seule ligne conçue en vue d'un développement futur.

**DROITS ET TVA** – détails présentés sur une seule ligne destinée aux frais des clients.

## MYBILL EST-IL SÉCURISÉ ?

Oui. Nous utilisons une combinaison de signatures numériques et de technologies de chiffrement puissantes pour protéger les informations de votre compte et les données de votre carte de paiement.

## EST-IL CONFORME À LA LÉGISLATION SUR LA TVA ?

Les factures DHL sont certifiées et conformes aux lois du pays dans lequel la facture est émise. Il est conforme aux lois Européennes et Suisses pertinentes sur la TVA selon lesquelles la facture électronique doit comporter une forme de signature électronique attachée aux données qui lui permet d'être identifiée de façon unique par DHL. Cette authentification électronique permet au signataire (c.-à-d. DHL) de repérer toute modification qui pourrait avoir été apportée aux données. Celle-ci serait visible sur l'image PDF de la facture.

## QUEL LOGICIEL/MATÉRIEL DOIS-JE POSSÉDER POUR UTILISER MYBILL ?

Les seuls prérequis sont un accès Internet pour se connecter à MyBill et Adobe Acrobat pour afficher la facture.

## COMMENT PUIS-JE SAVOIR SI LA FACTURE PROVIENT DE DHL ?

La facture au format PDF possède une signature électronique. Cette signature garantit, de par sa technologie, que la facture est émise par DHL.

## SI JE NE REÇOIS PAS MA FACTURE ?

Veillez à ce que votre filtre anti-courrier indésirable ne bloque pas les e-mails provenant de l'adresse suivante : [e-billing.ch@dhl.com](mailto:e-billing.ch@dhl.com)

Si vous continuez à rencontrer des problèmes, ajoutez à la «liste blanche» les adresses IP et noms de domaine suivants utilisés pour envoyer les factures :

85.90.252.62  
109.234.201.208

Les noms de domaine depuis lesquels nous envoyons des e-mails sont les suivants :  
fundtech.com, accountis.com, accountis.net and dhl.com

## VAIS-JE CONTINUER À RECEVOIR MA FACTURE PAPIER ?

DHL ne fournira pas de facture papier, mais vous pourrez imprimer votre facture électronique.

## MON ADRESSE E-MAIL A CHANGÉ. QUE DOIS-JE FAIRE POUR CONTINUER À RECEVOIR MES FACTURES ?

Vous pouvez modifier votre adresse e-mail en ligne via l'onglet «Mon Profil» sur le site Web de MyBill, et ce, aussi rapidement que possible. Toutefois, nous vous conseillons vivement de contacter DHL pour confirmer les modifications afin que nous puissions supprimer vos anciennes adresses e-mail du système et ainsi éviter tout problème.

## COMMENT PUIS-JE AJOUTER OU SUPPRIMER DES ADRESSES E-MAIL ?

Vous pouvez accéder à «Mon Profil» pour ajouter/supprimer plusieurs utilisateurs.



## QUELLES FACTURES SERONT DISPONIBLES EN LIGNE ?

Votre historique en ligne commencera avec la première facture que vous recevrez par voie électronique. Aucun historique ne sera disponible pour les factures reçues avant votre inscription.

## POURQUOI MA FACTURE A-T-ELLE ÉTÉ SUPPRIMÉE ?

Une fois la facture réglée, elle est déplacée dans l'onglet « Archiver ».

## PUIS-JE CONSULTER LES BORDEREAUX D'EXPÉDITION EN LIGNE ?

Il vous suffit de cliquer sur le lien hypertexte correspondant au bordereau d'expédition pour afficher son image. En l'absence d'image, une demande sera automatiquement enregistrée et transmise à notre équipe chargée des demandes clients pour qu'elle intervienne. La réponse à cette demande sera envoyée par e-mail. Veuillez noter que, pour des raisons de sécurité, vous ne pourrez pas accéder aux images des bordereaux d'expédition à partir de la version électronique de vos factures. Vous devrez vous connecter au site Web pour cela.

## PUIS-JE DÉPOSER UNE RECLAMATION CONCERNANT MA FACTURE EN LIGNE ?

Oui. Pour enregistrer une réclamation concernant votre ou vos factures, veuillez procéder comme suit :

- Cliquez sur le numéro de la facture en question.
- Cliquez sur l'icône «Créer réclamation».
- Saisissez les informations dans l'écran des détails de la demande, puis cliquez sur le bouton «Soumettre réclamation».

Les informations saisies seront envoyées à DHL pour un examen complet. Pour obtenir une explication plus détaillée concernant la façon de procéder, reportez-vous à la section du guide utilisateur «Ouverture d'une demande pour une facture».

## PUIS-JE METTRE LES COORDONNÉES DE MON ENTREPRISE À JOUR EN LIGNE ?

Pour l'instant, toute modification des données officielles de votre entreprise doit être apportée par l'équipe chargée de la comptabilité client ou votre chargé de compte. Vous pouvez modifier votre choix de langue pour MyBill et votre mot de passe en ligne (voir l'onglet «Mon Profil»).

## COMMENT PUIS-JE RÉGLER MA FACTURE ÉLECTRONIQUE EN LIGNE ?

1. Connectez-vous à MyBill à l'aide de vos données de connexion (adresse e-mail).
2. Indiquez la ou les factures à régler.
3. Sélectionnez l'option «Payer».
4. Saisissez votre numéro de carte et envoyez votre paiement.

## COMMENT PUIS-JE M'ASSURER QUE MA FACTURE ÉTÉ RÉGLÉE ?

Une fois une facture réglée, elle est indiquée comme clôturée et est déplacée dans l'onglet «Archiver».

## LE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE EST-IL SÉCURISÉ ?

Oui. Nous utilisons une combinaison de signature numérique et de technologies de chiffrement puissantes pour protéger toutes les données de votre carte de paiement.

## PUIS-JE CONSULTER LES DÉTAILS DU PAIEMENT SUR MYBILL ?

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

## COMBIEN DE TEMPS PREND L'ENVOI DU PAIEMENT ?

Les délais dépendent de l'émetteur de votre carte de paiement, et l'état de la facture est mis à jour à la réception de la confirmation du paiement.

## COMMENT PUIS-JE M'ASSURER QUE JE NE DUPLIQUERAI PAS UN PAIEMENT ?

Le système n'autorisera pas le traitement d'un paiement correspondant à une facture clôturée.

## AVEC QUELLES CARTES DE CRÉDIT PUIS-JE EFFECTUER UN PAIEMENT ?

Les paiements peuvent être effectués à l'aide d'une carte de crédit, (Visa, Amex, Mastercard, PayPal et PostCard).

## DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES SONT-ILS FACTURÉS SI J'UTILISE LE SERVICE DE PAIEMENT EN LIGNE ?

Non.

## PUIS-JE CONFIGURER UN DÉBIT DIRECT VIA MYBILL ?

Ce n'est pas possible actuellement.

## SI JE PAIE EN LIGNE, SUIS-JE OBLIGÉ(E) D'UTILISER CE MODE DE PAIEMENT TOUS LES MOIS ?

Il n'y a pas d'obligation d'utiliser ce mode de paiement tous les mois.

## VOUS AVEZ D'AUTRES QUESTIONS ?

Pour toute assistance technique, veuillez envoyer un e-mail à l'équipe d'assistance en ligne directement à l'adresse [e-billing.support.CH@dhl.com](mailto:e-billing.support.CH@dhl.com)

DHL Express (Suisse) SA  
Pumpwerkstrasse 51  
8105 Regensdorf  
Suisse  
[www.dhl-express.ch](http://www.dhl-express.ch)  
TVA.: CHE 116.304.564

