

DOMANDE FREQUENTI SULLE FATTURE ELETTRONICHE CON MYBILL

Ci auguriamo che le risposte alle domande più frequenti di seguito riportate siano esaurienti. Restiamo tuttavia a completa disposizione in caso di necessità di ulteriori chiarimenti.

COME FUNZIONA MYBILL?

MyBill è il portale di fatturazione elettronica di DHL che consente di visualizzare, contestare e pagare le fatture online in modo estremamente semplice. Ogniqualvolta viene emessa una fattura, viene inviata una notifica tramite e-mail contenente la relativa fattura allegata in formato PDF e il collegamento al sito web di MyBill, dove è possibile visualizzare e scaricare la fattura in vari formati.

SONO REGISTRATO MA HO DIMENTICATO IL NOME UTENTE E LA PASSWORD. COSA DEVO FARE?

Il nome utente è l'indirizzo e-mail di registrazione. La password è personale. In caso di password dimenticata, basta digitare il nome utente nel sito web di MyBill e cliccare sul collegamento ipertestuale «Password dimenticata?». Riceverai quindi una e-mail con il link a MyBill dove potrai accedere con il tuo nome utente e cambiare la password.

COME POSSO VISUALIZZARE LA MIA FATTURA ONLINE?

Fase 1 Cliccare sul collegamento a MyBill mybill.dhl.com/login/. In tal modo si accederà direttamente al sito web di DHL MyBill. Immettere il nome utente e la password.

Fase 2 All'interno di MyBill è possibile visualizzare la fattura online.

Fase 3 Cliccare sulla fattura per importare i dati scaricati e visualizzare la fattura dall'elenco.

IN QUALE FORMATO POSSO RICEVERE LA MIA FATTURA?

Le fatture possono essere scaricate in una varietà di formati, tra cui file PDF, XML, CSV (per l'importazione in altre applicazioni, come Excel). Qui di seguito sono riportati vari tipi di CSV disponibili in MyBill:

STANDARD CSV – tutti i dettagli presentati in un'unica riga per la successiva elaborazione.

CSV – dettagli con più righe per lettera di vettura per ripartire trasporto e supplemento su singole file.

DAZI E IVA – tutti i dettagli presentati in un'unica riga per gli addebiti del cliente.

MYBILL È PROTETTO?

Sì. Utilizziamo una combinazione di firme digitali e potenti tecnologie di crittografia per proteggere i dati dell'account e i dettagli del pagamento con carta.

È CONFORME A IVA?

Le fatture elettroniche di DHL sono certificate e conformi alla legislazione in vigore nel paese in cui la fattura viene emessa. È conforme alla legislazione in materia di IVA vigente nell'UE e in Svizzera, per cui la fattura elettronica sarà dotata di una forma di firma elettronica allegata ai dati, che consente alla fattura di essere identificata in modo univoco da parte di DHL. Tale autenticazione elettronica consente al firmatario (ovvero DHL) di rilevare eventuali modifiche apportate ai dati. Ciò è visibile nell'immagine PDF della fattura.

QUALI SOFTWARE / HARDWARE DEVO POSSEDERE PER UTILIZZARE MYBILL?

L'accesso a internet è l'unico requisito necessario per connettersi a MyBill. È inoltre necessario Adobe Acrobat per visualizzare la fattura.

COME FACCI A SAPERE CHE LA FATTURA PROVIENE DA DHL?

La fattura in formato PDF possiede una firma elettronica. La firma elettronica garantisce, tramite tale tecnologia, che la fattura sia effettivamente emessa da DHL.

NON RICEVO LA MIA FATTURA

Assicurarsi che il filtro spam/posta indesiderata non blocchi le e-mail inviate dal seguente indirizzo: e-billing.ch@dhl.com

Se si continuano a riscontrare difficoltà, configurare come elementi consentiti i seguenti indirizzi IP e nomi di dominio utilizzati per l'invio delle fatture:

85.90.252.62	Server A-stack
109.234.201.208	Server B-stack
85.90.252.61	Server A-stack
109.234.201.207	Server B-stack

I nomi di dominio da cui effettuiamo l'invio sono: fundtech.com, accountis.com, accountis.net e dhl.com

CONTINUERÒ A RICEVERE LA FATTURA CARTACEA?

DHL non invierà più la fattura cartacea ma esiste la possibilità di stamparla.

IL MIO INDIRIZZO E-MAIL È CAMBIATO. COSA DEVO FARE PER GARANTIRE LA RICEZIONE DELLE MIE FATTURE?

È possibile modificare il proprio indirizzo e-mail online tramite la scheda «Profilo Personale» sul sito web di MyBill e si consiglia di procedervi prima possibile. Si raccomanda in ogni caso di contattare DHL per confermare le modifiche e consentirci di eliminare eventuali indirizzi e-mail precedenti dal sistema al fine di evitare problemi.

COME POSSO AGGIUNGERE O ELIMINARE INDIRIZZI E-MAIL?

Basta accedere a «Profilo Personale» e aggiungere/eliminare uno o più utenti.

QUALI FATTURE SARANNO DISPONIBILI ONLINE?

Lo storico online inizia con la prima fattura ricevuta elettronicamente. Non è disponibile uno storico per le fatture ricevute prima della registrazione.

PERCHÉ LA MIA FATTURA È STATA ELIMINATA?

Una volta che è stata pagata, la fattura viene trasferita nella scheda «Archivio».

POSSO VISUALIZZARE LE LETTERE DI VETTURA ED ALTRI DOCUMENTI ONLINE?

Basta cliccare sul numero della fattura nella panoramica delle fatture e su «Documenti» nella riga della lettera di vettura in questione. È poi possibile cliccare sul documento desiderato per visualizzarne l'immagine.

POSSO CONTESTARE LA MIA FATTURA ONLINE?

Sì, per presentare una contestazione riguardo a una o più fatture, è possibile procedere nel seguente modo:

- Cliccare sul numero della fattura in questione.
- Cliccare sull'icona «Crea contestazione».
- Compilare le informazioni all'interno della schermata dei dettagli della contestazione, quindi cliccare sul pulsante «Invia».

Le informazioni immesse saranno inviate a DHL per una verifica accurata e sarà aperto un caso di reclamo.

POSSO AGGIORNARE I DATI DELLA MIA AZIENDA ONLINE?

Per il momento qualsiasi modifica apportata ai dati ufficiali della propria azienda deve essere effettuata tramite il team Contabilità clienti o il proprio Gestore account. È possibile modificare la propria lingua di preferenza per MyBill e la propria password online (vedi la scheda «Profilo Personale»).

COME POSSO PAGARE LA MIA FATTURA ELETTRONICA ONLINE?

Esistono due metodi per pagare la fattura:

1. Pagamento unico
 - Scegliere la fattura o le fatture da pagare in «Crusotto».
 - Cliccare su «Pagamento unico», selezionare il metodo di pagamento preferito e trasmettere il pagamento.
2. Pagamento con «Mio Portafoglio»
 - Sotto «Profilo Personale» è possibile registrare la carta di credito cliccando su «Vai al mio portafoglio».
 - Tornare alla panoramica delle fatture in «Crusotto» e scegliere la fattura o le fatture da pagare.
 - Cliccare su «Paga con il mio portafoglio», selezionare la carta di credito desiderata e confermare il processo di pagamento.

CON QUALI MEZZI DI PAGAMENTO POSSO ESEGUIRE IL PAGAMENTO?

I pagamenti possono essere effettuati con carta di credito (Visa, Mastercard), PayPal, TWINT o Postcard.

LA REGISTRAZIONE DEI DATI DELLA CARTA DI CREDITO E IL PAGAMENTO ELETTRONICO SONO PROTETTI?

Sì. Utilizziamo una combinazione di firme digitali e potenti tecnologie di crittografia per proteggere i dati di pagamento con carta.

POSSO AUTOMATIZZARE I MIEI PAGAMENTI?

Sì. Per attivare il pagamento automatico per il conto, selezionare il numero di conto corrispondente nella scheda «Profilo Personale» e cliccare su «Configurare AutoPay Admin». Sarà poi possibile di selezionare la carta di credito e confermare la scelta.

COME POSSO VERIFICARE SE LA MIA FATTURA È STATA PAGATA?

Una volta pagata, la fattura sarà contrassegnata come chiusa e verrà trasferita nella scheda «Archivio».

POSSO VISUALIZZARE I DETTAGLI DI PAGAMENTO SU MYBILL?

Sì. Lo storico online visualizzerà il riferimento della transazione di pagamento e il totale corrisposto.

QUANTO TEMPO RICHIEDE L'OPERAZIONE DI PAGAMENTO?

I tempi dipendono dal gestore del pagamento della propria carta e lo stato della fattura sarà aggiornato al ricevimento della conferma di pagamento.

COME POSSO ACCERTARMI DI NON ESEGUIRE DUE VOLTE IL PAGAMENTO?

Il sistema non consente di elaborare un pagamento su una fattura chiusa.

CI SONO COSTI AGGIUNTIVI PER L'UTILIZZO DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO ONLINE?

No.

POSSO IMPOSTARE L'ADDEBITO DIRETTO SU MYBILL?

Per il momento non è possibile.

SE EFFETTUO IL PAGAMENTO ONLINE, DEVO POI UTILIZZARE LO STESSO METODO OGNI MESE?

Non è obbligatorio effettuare il pagamento tramite questo metodo ogni mese. È possibile eseguire il pagamento tramite vari metodi quando si utilizza DHL Express. Per praticità d'uso si raccomanda tuttavia di optare per questo metodo.

ALTRE DOMANDE?

Invitiamo a contattarci per ricevere informazioni generali e supporto tecnico oppure a inviare un'e-mail direttamente al team di Support all'indirizzo e-billing.support.ch@dhl.com