

# DHL MYBILL

## FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

### GESTION DE COMPTE

#### Comment puis-je gérer les paramètres de son compte?

Les paramètres du compte peuvent être gérés dans l'écran Mon compte. Ici vous pouvez modifier les paramètres de votre compte ainsi que vos informations d'utilisateur, mot de passe et paramètres de paiement. Allez à l'écran d'aide pour plus de détails.

#### Comment gérer mes paramètres utilisateurs?

Les paramètres utilisateur peuvent être gérés dans l'écran Mon compte. Ici vous pouvez modifier vos informations d'utilisateur ainsi que votre mot de passe, les paramètres de paiement et les paramètres du compte. Allez à l'écran d'aide pour plus de détails.

#### Comment gérer la liste des utilisateurs supplémentaires sur mon compte?

Pour les propriétaires de compte, un bouton Gérer sera affiché en bas de l'onglet Comptes dans la colonne de gestion. Le bouton Gérer permet au propriétaire du compte d'ajouter et de gérer des utilisateurs supplémentaires pour des comptes spécifiques.

**Etape 1-** Sélectionnez le bouton Gérer situé à côté du compte que vous souhaitez ajuster.

**Etape 2-** Ajouter / supprimer les contrôles dans les cases à côté de la fonction vous souhaitez tenir.

**Etape 3-** Enregistrer pour sauvegarder

#### Je voudrais personnaliser le sujet de l'email, est-ce possible??

Oui. Prière contacter DHL pour assistance au +225 21 21 99 79 or email [queries.ci@dhl.com](mailto:queries.ci@dhl.com)

#### Tous mes comptes DHL sont-ils automatiquement disponibles via DHL MyBill lors de mon inscription?

Non. Une fois que vous avez enregistré un compte, DHL MyBill vous fournira un formulaire pour demander des informations supplémentaires sur votre compte. Ce formulaire d'inscription sera pré-rempli avec les détails que vous avez entré pour le compte précédent; permettant un processus d'enregistrement rapide tout en vous permettant de faire des changements. Une fois la demande faite, DHL vous notifiera lorsque votre approbation est disponible dans DHL MyBill.

#### Comment changer le mot de passe MyBill?

Vous pouvez changer votre mot de passe dans l'écran Mon compte. Ici, vous pouvez modifier votre mot de passe, les informations sur l'utilisateur, les informations de paiement et les paramètres du compte. Allez à l'écran d'aide pour plus de détails.

**Note important:** Changer votre mot de passe directement via MyBill, ne changera pas votre mot de passe DHL.com actuel pour l'expédition en ligne.

#### En cas de mot de passe oublié?

Contacter DHL via email pour support: [einvoicinghelp@dhl.com](mailto:einvoicinghelp@dhl.com)

#### Comment puis-je modifier le format des fichiers de facture qui me sont envoyés?

**Etape 1-** Accédez à l'écran Mon compte et faites défiler vers le bas de la page jusqu'à la section Mes comptes

**Etape 2-** Cliquez sur Moi, qui se trouve à côté du compte que vous souhaitez mettre à jour.

**Etape 3-** Choisissez une option dans le menu déroulant qui apparaîtra, puis cliquez à nouveau sur Moi pour fermer la fenêtre. Votre mise à jour sera maintenant enregistrée.

# PAIEMENTS

---

## Quelles méthodes de paiement sont disponibles via DHL MYBILL?

DHL accepte les méthodes suivantes:

- Credit Card (MasterCard®, VISA®, American Express® Card)

## Vais-je recevoir une confirmation de paiement?

Oui. Vous recevrez une confirmation à l'email qui est dans le dossier.

## Est-ce que payer une facture en ligne est sécurisée?

Oui. Nous utilisons une combinaison de signatures numériques et le cryptage standard actuel pour protéger tous les détails de paiement de votre carte de crédit. Personne chez DHL n'a accès à vos informations de carte de crédit.

## Dois-je installer un logiciel spécifique pour pouvoir payer via le système DHL MyBill?

Non. Vous avez juste besoin d'accéder à Internet. Si vous utilisez Internet Explorer (IE) en tant que votre navigateur Web, seul IE 11 ou supérieur doit être utilisé.

## Y a-t-il une limite pour la valeur totale des factures sélectionnées pour le paiement?

Oui. La limite de la valeur totale des factures sélectionnées pour le paiement est de 50 000 000 XOF.

## Y a-t-il des frais additionnels liés au paiement en ligne?

Non. DHL est ravi de vous offrir ce service gratuitement.

# FACTURES

---

## Où puis-je voir mes factures encours DHL?

Toutes les factures encours sont affichées sur le tableau de bord MyBill

- Transactions encours-affiche toutes les factures impayées.
- Factures contestées - affiche toutes les factures pour lesquelles une contestation ouverte est enregistrée à leur encontre.
- Dès maintenant - affiche toutes les factures qui ont une date d'échéance d'aujourd'hui ou plus tôt.

## Pourquoi les totaux du tableau de bord DHL MyBill ne correspondent-ils pas à toutes les factures affichées?

Seules les factures dues avec leur statut actuel s'afficheront dans les totaux du tableau de bord MyBill.

## Dans quel format puis-je recevoir mes factures?

Les factures peuvent être téléchargées dans une variété de formats y compris le fichier CSV (pour l'importation dans une feuille de calcul comme Excel), PDF (idéal pour l'impression ou l'envoi en pièce jointe) et XML.

## Est-ce que toutes mes factures ont une documentation supplémentaire?

Les factures contenant des documents supplémentaires seront disponibles dans DHL MyBill. Si vous avez besoin d'aide, contactez DHL au +225 21 21 99 79 ou par courriel [queries.ci@dhl.com](mailto:queries.ci@dhl.com)

## Comment puis-je imprimer une copie de la facture originale?

Il suffit d'ouvrir la facture PDF, puis sélectionnez Imprimer.

## Puis-je savoir qui a accès aux factures et envois de ma société?

Oui. Sélectionnez la facture, puis vous serez redirigé vers l'écran de facturation. Sélectionnez l'historique des factures. Ici, vous aurez des options détaillées.

## Qu'advient-il de mes factures une fois qu'elles ont été payées?

Une fois qu'une facture a été payée, elle n'apparaîtra plus sur le MyBill Dashboard. Il peut être trouvé dans l'onglet Archive.

# LITIGES

---

## Comment puis-je contester une charge sur ma facture ?

Sélectionnez la facture, puis sélectionnez Dispute. Vous serez invité à entrer les détails de votre requête et soumettre. Pour obtenir des instructions pas à pas sur la manière de consigner un conflit, accédez à l'écran d'aide et suivez les étapes décrites dans la section Consignation d'un conflit.

## Comment savoir quand un différend a été résolu?

Lorsqu'une facture est contestée, le statut de la facture devient Différé. Une fois qu'un litige a été résolu, le statut de cette facture sera mis à jour pour refléter l'état actuel. Vous pouvez également consulter l'historique des litiges pour plus de détails.

## Comment accéder aux détails des factures et des envois?

Les détails de facture et d'expédition peuvent être obtenus en cochant la case au début de la ligne de facture (plus d'une facture peut être sélectionnée) ou en cliquant simplement sur les détails de la facture dans cette ligne. Pour obtenir des instructions détaillées sur la manière d'afficher les factures et les détails de l'envoi, accédez à l'écran d'aide et suivez les instructions fournies dans la section Afficher / Télécharger les factures.

## Comment puis-je consulter mes litiges?

- Utilisez l'onglet Factures contestées sur votre écran MyBill Dashboard.
- Cliquez sur une facture, puis sur l'onglet Historique des conflits.
- Accédez à l'écran Rapport et téléchargez le rapport de contestation.

Pour plus d'informations sur la procédure de téléchargement du rapport de contestation, accédez à l'écran d'aide et suivez les étapes décrites dans la section Consignation d'un conflit.

# DIVERS

---

## Comment annuler mon service DHL MyBill?

Si vous souhaitez annuler votre compte DHL MyBill, veuillez contacter DHL au +225 21 21 99 79 ou par courriel à [queries.ci@dhl.com](mailto:queries.ci@dhl.com)

## BESOIN D'AIDE SUPPLÉMENTAIRE?

Appelez-nous au +225 21 21 99 79 ou envoyez un e-mail à [queries.ci@dhl.com](mailto:queries.ci@dhl.com) pour obtenir des informations générales. Pour l'assistance technique, envoyez un e-mail à [einvoicinghelp@dhl.com](mailto:einvoicinghelp@dhl.com)