

MY BILL

GUÍA DE USUARIO

Para registrarse en DHL MyBill primero debe registrarse en MyDHL+, visitando <https://mydhl.express.dhl/cr/es/auth/login.html> y seleccionando **Regístrate ahora**.

El primer usuario en registrar una cuenta dentro de MyBill es por defecto el administrador de cuentas por pagar.

Un nuevo administrador puede ser designado en cualquier momento después de completar el registro y el recibo de la contraseña.

Una vez completado el proceso de registro, el administrador de la cuenta puede registrar tantos usuarios como sea necesario para administrar adecuadamente el proceso de revisión de cargos. Todos los usuarios registrados recibirán una notificación de registro por correo electrónico.

PASOS PARA REGISTRARSE

- Ingrese a **MyBill** <https://www.mybill.dhl.com>
- Complete el formulario, los campos con asterisco son obligatorios para poder completar la inscripción.
- Una vez finalizado el formulario, seleccione el botón **Guardar y Continuar**.

- Al finalizar, recibirá un correo electrónico de notificación que proporcionará su contraseña temporal para acceder al sitio **MyBill**. También se le ofrecerá la posibilidad de *Registrar otra cuenta o Ingresar a MyBill*.
- Si selecciona la opción **Registrar otra cuenta**, se le redirigirá de nuevo a la pantalla de inscripción para ingresar los detalles de la cuenta.
- Si elige la opción **Iniciar sesión en MyBill**, se le redirigirá a la pantalla de inicio de sesión.
- Una vez completado el proceso de inscripción y recibida su confirmación de inscripción, se le dirigirá a la pantalla de inicio de sesión.
- Ingrese los detalles de su registro, dirección de correo electrónico y contraseña, y seleccione el botón de **Inicio de sesión**.

Una vez que haya iniciado sesión en MyBill, será dirigido a la pantalla principal. Desde esta pantalla puede navegar por distintas pantallas, como: **Archivo, Descargas, Informe, Mi cuenta, Búsqueda y Ayuda**.

En el panel principal, sus **facturas** se dividen en 3 categorías:

- **Transacciones abiertas:** son las facturas con saldos pendientes que requieren pago.
- **Facturas en disputa:** Todas las facturas con disputas abiertas y su correspondiente información se pueden encontrar aquí.
- **Vence ahora:** Aquí encontrará una vista general de las facturas cuyo pago está por vencer o ya están vencidas.

Estas tres vistas generales pueden ser descargadas en Excel, seleccionando el botón **Descargar todas las transacciones** abiertas en la parte superior e inferior de cada vista general.

En el caso de que utilice **MyBill** para varios países, sus totales se mostrarán posteriormente por separado en la moneda de factura de cada país (consulte el ejemplo siguiente).

VISUALIZACIÓN DE FACTURAS

MyBill ofrece la opción de descargar sus facturas; una a la vez o varias simultáneamente.

Facturas únicas

Opción 1: Para ver una sola factura, seleccione la línea de la factura y elija la opción **Factura PDF**.

Opción 2: Para ver una sola factura, marque la casilla junto a la factura que desea ver y seleccione el botón

Descargar. En caso de que desee descargar el PDF, haga clic en el botón **Descargar PDF**.

Facturas múltiples

Para descargar varias facturas seleccione las facturas que desea ver marcando las casillas junto a las facturas y seleccione el botón **Descargar**.

Al igual que con la opción de factura única, usted será redirigido a la pantalla de descargas.

Si elige el formato CSV para XLS, se le ofrecerá la posibilidad de personalizar el formato. Si desea personalizar el formato del archivo CSV, seleccione el botón **Personalizar formato**, o seleccione el botón **Descargar** para continuar con el formato estándar. Usted será redirigido a la pantalla de descarga desde donde puede descargar su archivo.

Pantalla de archivo

Cuando se haya pagado una factura, se eliminará de la pantalla principal y se colocará automáticamente en la vista general.

No se requiere ninguna otra acción para estas facturas y permanecerán disponibles para su referencia y consulta.

Pantalla de informes

Esta pantalla ofrece la posibilidad de descargar informes disponibles.

Seleccione el informe que desea ejecutar, introduzca los parámetros de búsqueda y a continuación, seleccione el

botón **Buscar** para crear el informe.

Pantalla de descargas

En esta pantalla se encontrarán todas las descargas generadas recientemente al ser utilizadas las funcionalidades de Archivo o Búsqueda. Las descargas estarán disponibles por un número limitado de días antes de ser eliminados. Si se desean remover descargas previas, se debe oprimir el botón **Cancelar**.

REALIZAR PAGOS

MyBill le permite realizar pagos rápidos y seguros en línea. Las facturas vencidas se pueden pagar en el panel "**Vence ahora**". O bien, pase el ratón sobre la línea de factura y haga clic en el botón de pago. También puede seleccionar las facturas que desea pagar y hacer clic en **Pagar**.

Ambas opciones le llevarán a la siguiente pantalla donde se le requiere confirmar las facturas y el monto total adeudado en esta transacción. Una vez que haya revisado los detalles, seleccione **Confirmar**.

Una vez que confirme, se le pedirá que introduzca los detalles de la tarjeta de crédito y, a continuación, seleccione el botón **Pago**.

Cuando el pago haya sido enviado con éxito, aparecerá un mensaje de confirmación. Se enviará un correo electrónico de a la dirección de correo configurada en su perfil.

Panel de Control muestra el (los) Pago (s) en curso hasta la recepción de la

confirmación bancaria, luego se trasladará a la pestaña **Archivo**.

REALICE SUS PAGOS EN LÍNEA DE FORMA SEGURA

Nuestro sistema cuenta con una combinación de firmas digitales y de encriptación para proteger toda la información de su tarjeta bancaria. El personal de DHL tendrá acceso a esta información.

DISPUTAS Y FACTURAS

MyBill ofrece la posibilidad de registrar aclaraciones en línea para sus facturas.

Para registrar una aclaración en una factura, primero seleccione la(s) factura(s). Una vez seleccionada, aparecerán tres opciones; pago, aclaración, descarga; seleccione el botón **Disputa**.

Se le dirigirá a la pantalla **Disputa de Factura** donde podrá ingresar los detalles de su disputa al seleccionar un motivo de aclaración en el menú desplegable, ingrese una descripción de la aclaración en el campo de comentarios y haga clic en el botón **Enviar aclaración**.

NOTA: El sistema únicamente permite registrar una disputa por factura.

ACTUALIZACIÓN DE DISPUTA

Una vez que presentada una disputa, podrá cancelarla en **MyBill**. En caso de que sea necesario modificar o cancelar una disputa, debe actualizar el registro

abierto con información para que un agente de aclaraciones de DHL realice los cambios necesarios.

Diríjase al tablero de la **Factura** y seleccione la factura que desea actualizar. Seleccione la pestaña **Historial de disputas** y luego el botón **Ver disputa**.

Aquí en la pestaña de Historial de Disputas, encontrará los detalles de su aclaración, así como la opción de agregar un comentario. Si desea cancelar la disputa, favor de indicar en el campo de comentarios y la misma será cancelada; Si usted desea simplemente añadir comentarios a la disputa también lo puede realizar.

Tenga en cuenta que tardará al menos 24 horas para que la eliminación o la actualización de su disputa sea visible en **MyBill**.

NOTA

Si desea una visión general de todas las disputas, diríjase a la **Pantalla de informes** y descargue el detalle.

RASTREO

La funcionalidad seguimiento y localización de **MyBill** le permite rastrear los envíos fácilmente en esta misma plataforma.

Si desea ver los detalles de seguimiento de un envío, seleccione el número de su factura.

Una vez que ingrese una factura podrá

encontrar el desglose de todos los envíos para dicha factura.

En cada línea de envío encontrará un botón **Rastrear**. Seleccione el botón, junto al envío que desea ver. Aparecerá una nueva ventana con los detalles de seguimiento de su envío.

También encontrará un enlace en la pantalla que mostrará una imagen de que prueba la entrega de su envío

COTIZADOR

Diríjase a la pestaña de **Búsqueda de Tarifas**, para consultar tarifas basadas en la parametrización de la cuenta.

La consulta de tarifas se encuentra en la pantalla principal del tablero de herramientas, en la pestaña **Búsqueda de Tarifas**.

Una vez en la pantalla de consulta de tarifas, tendrá que introducir los detalles sobre los que se basará su consulta.

Los campos particulares tales como detalles de y para, fecha de envío y pieza son obligatorios, al igual que todos aquellos que tengan un asterisco (*).

Las consultas tarifarias pueden realizarse seleccionando la cuenta correspondiente en el menú desplegable **Datos de la cuenta**.

Puede introducir el peso de la pieza y/o las dimensiones. Cuando selecciona varias piezas, aparecerán líneas adicionales que le permitirán introducir los detalles de cada pieza individual

PANTALLA: MI CUENTA

En la pantalla **Mi cuenta**, encontrará una vista general con los detalles de su cuenta. Desde esta pantalla puede actualizar sus datos de usuario, cambiar su contraseña, ver su resumen de facturas pendientes de pago y administrar sus cuentas.

Mis datos de usuario

En esta sección puede modificar o actualizar su dirección de correo electrónico, detalles del nombre, número de teléfono, preferencia de idioma y demás detalles.

Cambiar contraseña

En esta sección puede cambiar su contraseña si así lo desea. Tenga en cuenta que al realizar el cambio de contraseña será únicamente para **MyBill**, no para **MyDHL**.

Resumen de factura abierta

Esta sección le ofrece una visión general del saldo pendiente y del vencimiento de las facturas abiertas y pendientes. El resumen se desglosa según la moneda de factura.

Mis cuentas

La sección **Mi cuenta** es una vista general de todas las cuentas a las que tiene acceso. En esta sección puede ver sus derechos para cada cuenta.

Si aparece un botón **Administrar**, significa que tiene derechos de administrador, si la columna está en blanco, no tiene derechos para esa cuenta.

Al hacer clic en el botón de **Administrador** le proporcionará la lista de derechos que tiene para esa cuenta, que incluyen: **Administrar usuarios**, **Aclaraciones** y **Administrar Pagos**. En la misma ventana también puede elegir el método por el cual recibirá facturas. Haga clic en el menú desplegable para ver y seleccionar las opciones disponibles.

PANTALLA DE AYUDA

Esta pantalla está diseñada para navegar con asistencia a través de **MyBill** y proporciona instrucciones simples paso a paso.

La pantalla de ayuda proporcionará soporte adicional para **MyBill** y se compone de varias secciones:

- Los paneles o pantallas Principales.
- Administración de sus cuentas.
- Ver o descargar facturas.
- Realizar un pago.
- Registro de una aclaración.
- Consulta arancelaria, seguimiento y rastreo.
- Cómo utilizar la Ayuda.

Si no encuentra la respuesta que busca en la pantalla de Ayuda, también puede consultar el documento de **Preguntas Frecuentes**.



PREGUNTAS FRECUENTES

ADMINISTRACION DE CUENTAS

¿Cómo gestiono la configuración de mi cuenta y mi usuario?

En la pantalla *Mi cuenta*, puede modificar la configuración de su cuenta, así como su contraseña y la configuración del usuario. Si se ha restringido el acceso, el usuario deberá ponerse en contacto con el de Administrador de Cuentas por Pagar para obtener asistencia. Ingrese a la pantalla de ayuda para obtener más detalles.

¿Cómo administro la lista de usuarios adicionales en mi cuenta?

Si los permisos están habilitados, se mostrará el botón **Administrar** en la parte inferior de la pantalla *Mi cuenta*. El botón administrar permite al usuario agregar y administrar usuarios adicionales para cuentas específicas. Si se ha restringido el acceso, el usuario

deberá ponerse en contacto con el administrador de Cuentas por Pagar para obtener asistencia.

¿Cómo agregar nuevos usuarios?

1. Vaya a la pantalla *Mi cuenta*, desplácese hacia abajo y seleccione el botón *Administrar* situado junto a la cuenta que desea vincular con un nuevo usuario.
2. Click en **Agregar nuevo usuario** (casilla color verde), escriba la dirección de correo electrónico y seleccione en **Guardar**.
3. Haga click en **Administrar** de nuevo y seleccione la opción **Permisos** y el método de entrega.

¿Cómo administrar usuarios existentes?

1. Seleccione el botón **Administrar** situado junto a la cuenta que desea ajustar.

2. Agregar o quitar la marca de verificación en las casillas siguientes a las funciones a las que desea acceder.
3. Seleccione el botón Guardar para guardar los cambios.

¿Cómo personalizar el tema del correo electrónico?

Envíe un correo electrónico a DHL para obtener asistencia a costarica.mybill@dhl.com

¿Todas mis cuentas de DHL estarán disponibles automáticamente a través de MyBill cuando me registro por primera vez?

Sí, el administrador de Cuentas por Pagar que ha sido registrado para todas las cuentas de facturación tendrá visibilidad a cada una de ellas.

Recuerde que solo el Administrador de Cuentas por Pagar tendrá visibilidad automáticamente a todas las cuentas disponibles. Si usted desea tener visibilidad adicional como usuario, por favor contactar al administrador de cuentas por Pagar para otorgarle el acceso necesario.

¿Cómo agrego cuentas a un registro existente?

Para agregar una cuenta adicional a una existente, puede utilizar la función **Registrarse en MyBill** de la página de inicio de sesión y registrarse como si fuera nueva. Las cuentas adicionales configuradas con una dirección de correo electrónico que coincida con un registro existente se vincularán

automáticamente a las cuentas registradas anteriormente en **MyBill**. Los clientes con dos o más cuentas deben registrar todos ellos para asegurarse de que pueden ver todas las facturas relacionadas.

1. Ingrese a <https://mybill.dhl.com/login>
2. Seleccione el icono **Registrar de MyBill**.
3. Complete los pasos solicitados.

Si necesita registrar más de 5 cuentas adicionales, puede enviar la lista de números de cuenta, su información de inicio de sesión y dirección de correo electrónico (por favor, no incluya la contraseña) a: costarica.mybill@dhl.com

ADMINISTRACION DE CUENTAS

¿Cómo puedo cambiar mi contraseña de MyBill?

En la pantalla **Mi Cuenta**, puede modificar su contraseña, la información del usuario y la configuración de la cuenta. Vaya a la pantalla de Ayuda para obtener más detalles.

Nota importante: Cambiar su contraseña directamente a través de **MyBill** no cambiará su contraseña de **DHL.com** actual.

¿Qué sucede si olvido mi contraseña?

Si conoce la dirección de correo electrónico y sus cuentas registradas, ingrese a <https://mybill.dhl.com/login> y haga click en el enlace **Recordar Contraseña**. Si no puede localizar la

dirección de correo electrónico de su cuenta existente, póngase en contacto con DHL por correo electrónico para obtener asistencia:
costarica.mybill@dhl.com.

¿Cómo puedo cambiar el formato de los archivos de factura que me han enviado?

1. Ingrese a la pantalla Mi cuenta y desplácese abajo de la página hasta su lista de Cuentas registradas.
2. Haga clic en el botón **Administrar** junto a la cuenta que desea actualizar.
3. En Preferencia de entrega de correo, despliegue el menú disponible y seleccione la opción deseada.
4. Seleccione el botón **Guardar** para conservar los cambios.

PAGOS

¿Qué métodos de pago están disponibles a través de DHL MyBill?

DHL acepta las siguientes formas de pago:

- Tarjeta de crédito (MasterCard®, VISA® y American Express®)
- Tarjetas de débito

¿Recibiré una confirmación de pago?

Sí, Una confirmación será enviada a la dirección de correo electrónico.

¿Es seguro pagar una factura en línea?

Sí. Utilizamos una combinación de firmas digitales y Cifrado estándar actual para proteger todos sus Detalles de pago con tarjeta de crédito. El personal de DHL no tiene acceso a su tarjeta de crédito y/o información de tarjeta de débito.

¿Tengo que instalar un software específico para poder pagar a través del sistema DHL MyBill?

No, solamente debe tener acceso a Internet. La mayoría de las versiones de los principales navegadores son compatibles (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari). Si usted utiliza Internet Explorer (IE) como su navegador web, sólo debe utilizarse IE 11 o superior.

¿Hay cargos adicionales cuando se utiliza el servicio de pago en línea?

No, DHL le proporciona este servicio de forma gratuita.

FACTURAS

¿Dónde puedo ver mis facturas abiertas de DHL?

Todas las facturas por pagar se muestran en **MyBill** en las siguientes pestañas:

- **Transacciones abiertas:** muestra todas las facturas pendientes de pago.
- **Facturas en Disputa:** muestra todas las facturas que tienen una disputa abierta registrada.
- **Vence ahora:** Muestra todas las facturas vencidas.

¿Por qué los totales en el DHL la tabla de MyBill no es igual a los totales de todas las facturas mostradas?

Sólo las facturas vencidas por su estado actual serán reflejados en los totales de la tabla de MyBill.

¿En qué formatos puedo recibir mis facturas?

Las facturas se podrán descargar en PDF (ideal para imprimir o enviar un archivo adjunto), así como en formato XML, incluido el archivo XLS (detalle del cálculo detalle en una hoja en Excel).

¿Tendrán todas mis facturas documentación adicional?

- **Flete:** tendrá acceso a imagen de la guía y factura comercial.
- **Impuestos:** tendrá acceso a factura de aduanas.

¿Cómo puedo descargar e imprimir una copia de la factura?

Para un PDF, coloque el puntero del ratón sobre el dato de la factura en el lado derecho de la tabla o archivo de **MyBill**. Un botón de **factura PDF** se encontrará a la vista. Haga clic en él y aparecerá un menú emergente, aparecen en la parte inferior de la pantalla.

Para imprimir, inmediatamente, haga clic en **Abrir** y e imprima desde Programa Adobe Reader.

Si desea descargarla, haga clic en el botón **Descargar** situado a la derecha de la pantalla. Un menú emergente aparecerá en la parte inferior de la pantalla.

Para imprimir inmediatamente, haga clic en **Abrir**. Cree un archivo .zip temporal para poder abrir los documentos individuales.

¿Puedo saber quién ha accedido previamente a mi factura o envío en MyBill?

Sí, Haga click directamente en la factura (no en la casilla izquierda de la línea de pedido). Se le dirigirá hacia la pantalla de Factura. Seleccione **Historial de facturas**. Aquí se le dará opciones detalladas.

¿Qué sucede con mis facturas una vez que han sido pagadas?

Una vez que se ha pagado una factura, ya no se mostrará en el cuadro de MyBill. Se podrán encontrar en la pantalla Archivo.

CUENTAS

¿Cuál es el rol del Contacto de Cuentas por Pagar?

Se trata de un nivel de acceso que permite al usuario designado actuar como administrador de todas las cuentas de facturación vinculadas al mismo grupo de cuentas por cobrar de un cliente.

¿Cómo deciden quién es el Contacto de Cuentas por Pagar?

Esta función se asigna automáticamente al primer usuario que se registra para una cuenta de facturación dentro de las cuentas en un grupo de cuentas por cobrar, si es un cliente existente con un

registro anterior, la dirección de correo electrónico del usuario, la fecha de registro será establecida como Gerente de AR.

¿Por qué mi pantalla principal muestra cuentas adicionales?

Si su pantalla principal muestra cuentas de facturación adicionales, a su dirección de correo electrónico de usuario que se le ha asignado desde la función *Administrador* para todas las cuentas, es porque se encuentran vinculadas a un grupo de cuentas.

¿Qué debo hacer cuando intento pagar una factura, el sistema muestra este mensaje: "Este documento no está listo para ser utilizado para el pago..."?

Revise la fecha de contabilización del crédito. Los créditos son disponibles para uso del cliente por 5 días hábiles después de ser publicados, para evitar la aplicación de errores de carga con DHL para procesos internos.

DISPUTAS

¿Cómo puedo realizar una disputa de un cargo en mi factura?

En la pantalla principal de **MyBill**, seleccione la factura haciendo clic en la casilla de verificación que se encuentra a la izquierda de la línea de pedido. Una disputa aparecerá colocando click en el botón. Se le pedirá que ingrese los detalles de su consulta y envíelo. Para ver paso a paso en las instrucciones sobre cómo registrar una disputa, vaya a la pantalla de ayuda y siga los pasos

descritos en la sección *Registrar* de una disputa.

¿Cómo sé si se ha resuelto una disputa?

Cuando se discute una factura, el estado de la factura cambiará a *Disputada*. Una vez que se ha resuelto, el estado se actualizará, también puede seleccionar en la pestaña de *archivo*, la factura *cerrada* para obtener mas detalle.

¿Cómo veo mis disputas?

- Seleccione la pestaña **Facturas en disputa** en la pantalla principal de MyBill .
- Haga clic en una factura y luego en el **Historial de disputas**.
- Diríjase a la pantalla **Informes** y descargue el detalle.

COTIZACIÓN

¿Los resultados de la cotización de tarifas son específicos?

Sí, al seleccionar un número de cuenta, recibirá los resultados de la consulta de tarifas específicamente para ese número de cuenta.

¿Puedo realizar una cotización aunque no tenga las dimensiones del envío?

Sí, as dimensiones del envío no son obligatorias para realizar una consulta de tarifas, sin embargo, las dimensiones del envío aumentan la precisión de los resultados.

Nota: mientras que las dimensiones no son obligatorias, el peso correspondiente al envío si lo es.

Por favor tomar en cuenta que esta es solo una cotización del valor aproximado total a pagar por concepto de flete. La tarifa no incluye costos de aduana, impuestos, manejos u otros cargos relacionados.

DETALLES DE CONTACTO

Contáctenos directamente para consultas relacionadas con **MyBill**.

Teléfono: +506 2209 6000

Correo electrónico:
costarica.mybill@dhl.com