

# MYBILL USEIN KYSYTYT KYSYMYKSET



Toivomme, että löydät vastauksen mieltäsi askarruttaviin kysymyksiin täältä. Jos kysymyksesi koskee jotain muuta asiaa, autamme mielellämme. Yhteystiedot löydät tämän dokumentin lopusta.

## KUINKA MYBILL TOIMII?

MyBill on DHL:n laskutusportaali, josta näet sähköpostitse lähetetyt laskut ja niitä koskevat mahdolliset avoimet kyselyt. Lisäksi voit maksaa laskusi palvelun kautta. Lähetämme sähköpostiisi laskun PDF-liitteenä, sekä linkin MyBill-sivustolla, josta voit ladata laskun eri tiedostomuodoissa.

## MINULLA ON KÄYTTÄJÄTILI, MUTTA UNOHDIN SALASANANI. MITÄ TEEN?

Sähköpostiosoitteesi ja käyttäjänimesi ovat samat, ja jokainen salasana on henkilökohtainen. Jos unohdit salasanasi, voit tilata uuden MyBillin kirjautumissivulta klikkaamalla "Unohtitko salasanan?" Saat sähköpostiviestin, joka sisältää linkin salasanan vaihtamiseksi.

## KUINKA NÄEN LASKUNI VERKOSSA?

- 1 Klikkaa linkkiä [mybill.dhl.com/login/](https://mybill.dhl.com/login/) Pääset suoraan MyBill-sivustolle. Täytä ensin käyttäjänimesi ja salasanasi.
- 2 Laskusi on tallennettu sivustolle.
- 3 Klikkaa laskusi numeroa ja pääset tarkastelemaan sen sisältöä, sekä lataamaan laskua koskevat liitteet.

## MISSÄ TIEDOSTOMUODOSSA LÄHETÄTTE LASKUJA?

Laskuja voi ladata seuraavissa muodoissa: PDF, XML, CSV.

**CSV** – Yksityiskohtainen erottelu rahtikirjoista riveittäin. Rahti- ja polttoainekustannukset on jaettu omille riveilleen.

**STANDARD CSV** – Laskun tiedot ovat yhdellä rivillä, joka on muokattavissa käyttäjän haluamalla tavalla.

## ONKO MYBILL TURVALLINEN?

Kyllä. Käytämme digitaalisia allekirjoituksia ja kehittyneitä salaustekniikoita suojeleaksemme käyttäjätietäsiä, sekä maksutietojasi.

## NOUDATTAAKO MYBILL VEROLAINSÄÄDÄNTÖÄ?

DHL:n laskut ovat lainmukaisia siinä maassa, missä lasku on tehty. Ne myötäilevät myös EU:n säädöksiä, sillä jokaisessa laskussa on sähköinen allekirjoitus, mikä todentaa, että lasku on DHL:n asiakkaalle osoittama. Kaikki laskuihin tehdyt muutokset on tämän avulla mahdollista jäljittää. Allekirjoitus näkyy PDF-muotoisissa laskuissa.

## MIKSI LASKUNI ON POISTETTU?

Maksetut laskut siirtyvät automaattisesti Arkistoon, joten tarkistathan löytykö lasku sieltä.

## LÖYDÄNKÖ MYÖS RAHTIKIRJAT MYBILLISTÄ?

Kyllä. Rahtikirja ladataan klikkaamalla PDF-laskulla näkyvää rahtikirjan

## MITÄ OHJELMIA TAI LAITTEITA TARVITSEN KÄYTTÄÄKSENI MYBILLIÄ?

Tarvitset ainoastaan internet-yhteyden kirjautuaksesi MyBilliin, sekä Adobe Acrobatin nähdäksesi laskut.

## MISTÄ TIEDÄN, ETTÄ LASKU ON VARMASTI DHL:LTÄ?

PDF-laskuissa on sähköinen allekirjoitus, mikä takaa sen, että DHL on laskun todellinen lähettäjä.

## EN SAA LASKUJANI. MITÄ TEEN?

On mahdollista, että laskut ovat päätyneet roskapostin sekaan. Tarkistahan, että osoite [express-laskutus@dhl.com](mailto:express-laskutus@dhl.com) on merkitty turvallisesti lähettäjäksi.

Jos ongelma ei ratkea, kokeile lisätä seuraavat IP-osoitteet ja verkkotunnukset "valkoiselle listalle":

85.90.252.62  
109.234.201.208

Verkkotunnukset, jotka lähettävät viestejämme: [fundtech.com](https://fundtech.com), [accountis.com](https://accountis.com), [accountis.net](https://accountis.net) ja [dhl.com](https://dhl.com)

## SAANKO SAMAAN AIKAAN PAPERILASKUJA?

DHL ei lähetä paperilaskuja samaan aikaan sähköpostilaskujen kanssa, mutta voit halutessasi tulostaa paperiversion PDF-laskusta.

## SÄHKÖPOSTIOSOITTEENI VAIHTUI. KUINKA VARMISTAN, ETTÄ LASKUT LÖYTÄVÄT JATKOSSA PERILLE?

Voit päivittää sähköpostiosoitteesi Oma tili -välilehdellä. Suosittelemme, että ilmoitat muutoksesta myös DHL:n asiakaspalveluun, jotta voimme siivota poistuneet sähköpostiosoitteet rekisteristämme. MyBilliin liittyvissä kysymyksissä voit olla yhteydessä joko puh. 020 533 8024 tai sähköpostitse [fi.ebillingsupport@dhl.com](mailto:fi.ebillingsupport@dhl.com).

## KUINKA LISÄÄN TAI POISTAN KÄYTTÄJIÄ?

Mene kohtaan 'Oma tili'. Täältä pääset lisäämään tai poistamaan käyttäjiä.

## MITKÄ LASKUT NÄKYVÄT VERKOSSA?

MyBillissä näkyy laskujen historia ensimmäisestä sinulle sähköpostitse lähetetystä laskusta alken. Rekisteröitymistäsi edeltäviä laskuja ei ole saatavilla MyBillissä.

numeroa. Jos rahtikirjan kuva ei ole saatavilla, DHL:n asiakaspalveluun lähtee ilmoitus puuttuvasta dokumentaatiosta, ja sinulle vastataan samaan sähköpostiosoitteeseen, johon lasku lähetettiin. Rahtikirjan katsominen vaatii turvallisuusyistä aina sisäänkirjautumisen MyBilliin.

## VOINKO KYSYÄ LASKUSTA MYBILLIN KAUSTA?

Kyllä. Näin voit reklamoida laskun tai esittää kysymyksen koskien tiettyä laskua:

MyBill > UKK

- Klikkaa laskun numeroa
- Klikkaa "Avaa reklamaatio" -painiketta
- Täytä tarvittavat tiedot ja klikkaa "Lähetä".

Kyselysi menee selvitykseen DHL:n laskutusosastolle. Lisätietoja reklamaatioprosessista löytyy otsikon "Laskun reklamoiminen" alta.

### **VOINKO PÄIVITTÄÄ ASIAKASTIETOJANI MYBILLIN KAUTTA?**

Ainoastaan kielen ja salanan pystyy vaihtamaan MyBillin kautta. Muiden asiakastietojen osalta oletan yhteydessä joko paikalliseen DHL:n laskutustiimiin tai myyntiedustajaasi.

### **KUINKA MAKSAN LASKUN VERKOSSA?**

1. Kirjaudu MyBilliin sähköpostiosoitteellasi
2. Valitse laskut, jotka haluat maksaa
3. Klikkaa painiketta 'Maksa'
4. Anna maksutiedot ja hyväksy maksu

### **MISTÄ TIEDÄN, ETTÄ LASKU ON MAKSETTU?**

Lasku on maksettu, kun se siirtyy Arkistoon.

### **ONKO VERKKOMAKSU TURVALLINEN?**

Kyllä. Käyttämämme digitaalisen allekirjoituksen ja tehokkaiden salausmenetelmien yhdistelmä takaa turvallisen käytön.

### **NÄENKÖ MAKSUTIEDOT MYBILLISTÄ?**

Kyllä. Maksuhistoria näyttää tapahtuman viitteen, sekä maksetun kokonaissumman.

### **KUINKA KAUAN MAKSUN KÄSITTELY KESTÄÄ?**

Tämä riippuu maksupalvelun tarjoajasta.

### **ONKO MAKSUJEN LOPPUSUMMALLE YLÄRAJAA?**

Yläraja MyBillissä suoritettaville maksuille on 99.999,98 €.

### **KUINKA VARMISTAN, ETEN MAKSA SAMAA LASKUA KAHDESTI?**

Järjestelmä ei salli jo maksetun laskun suorituksen toistamista.

### **MITKÄ LUOTTOKORTIT HYVÄKSYTTE?**

Yleisimmät luottokortit, kuten Master Card ja Visa.

### **ONKO MYBILL MAKSULLINEN PALVELU?**

Ei.

### **ONNISTUUKO SUORAVELOITUS MYBILLIN KAUTTA?**

Tällä hetkellä se ei ole mahdollista. Lisäkysymyksissä voit olla yhteydessä meihin: [fi.ebillingsupport@dhl.com](mailto:fi.ebillingsupport@dhl.com).

### **JOS MAKSAN LASKUJA VERKOSSA, JOUDUNKO MAKSAMAAN SAMALLA TAVALLA JOKA KUUKAUSI?**

Et. Voit itse valita maksujen syklin.

### **LISÄKYSYMYKSIÄ?**

MyBillin tuen tavoittaa puhelimitse **020 533 8024** tai voit lähettää meille sähköpostia osoitteeseen [fi.ebillingsupport@dhl.com](mailto:fi.ebillingsupport@dhl.com).

