



DHL MYBILL

Guide d'utilisateur DHL MyBill

DHL MyBill vous permet de gérer efficacement et de payer vos factures DHL en ligne. C'est gratuit, facile et sécurisé. DHL MyBill vous aide dans votre processus de facturation et vous offre un accès par Internet facile et sécurisé à vos factures en ligne.

Grâce à cet environnement en ligne sécurisé, vous économisez du temps et éliminez les formalités administratives. DHL MyBill est facile à utiliser et toujours accessible. En effet, vous pouvez recevoir et payer les factures DHL 24h sur 24 et 7j sur 7.

Un outil facile

DHL MyBill est un outil facile à utiliser et efficace pour l'affichage et le paiement de factures et de téléchargement de rapports. Notre environnement en ligne fiable vous permettra d'économiser du temps et de la paperasserie. La facilité d'une interface en ligne avec la rapidité et la sécurité des services bancaires électroniques.

Les avantages de MyBill DHL pour vous

Vous avez un contrôle total sur tous vos comptes d'exportation et d'importation dans un seul profil. Vous gérez en ligne les factures et les paiements. Vous consultez les détails de vos factures. Lorsque vous souhaitez soumettre un litige, faites-le simplement par **DHL MyBill**.

Grâce à DHL MyBill :

- Vous recevez un avis par e-mail de vos nouvelles factures.
- Vous payez vos factures en ligne avec carte de crédit ou carte de débit.
- Vous vérifiez l'historique de vos paiements en ligne.
- Vous contrôlez et téléchargez toutes vos factures incluant les documents d'expédition.
- Vous téléchargez votre facture – et les détails de livraison sous forme de tableur.
- Vous contestez une facture en ligne.
- Vous choisissez un utilisateur administrateur au sein de votre organisation pour créer de nouveaux utilisateurs.
- Vous consultez vos factures et les documents d'expédition durant 12 mois.

S'inscrire:

Vous pouvez vous inscrire à DHL MyBill en quelques étapes simples. Rendez-vous sur mybill.dhl.com



Pour vous inscrire, il vous faut remplir un formulaire d'inscription. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer**. Vous recevrez alors par e-mail un mot de passe temporaire qui vous permettra d'**accéder au site MyBill**. Vous aurez la possibilité d'inscrire un nouveau compte ou d'ouvrir une session MyBill.

Si vous choisissez d'**Inscrire un nouveau compte**, vous serez redirigé vers l'affichage d'inscription pour entrer les renseignements nécessaires.

Si vous choisissez d'**Ouvrir une session MyBill**, vous serez redirigé vers l'affichage d'ouverture de session.

REGISTER AND GET STARTED WITH MYBILL

Register your account

The MyBill Hub gives you access to your DHL invoices and the facility to make payments online. You must be an existing DHL Express customer to register - it isn't necessary to create a new account.

Language preference* Your DHL Account Number*

*Please register one account at a time. Once the Save and Continue button is clicked, you will have the opportunity to register additional accounts.

Company details

Company Name*

Company Address*

Address line 1

Address line 2

Address line 3

Town / City* Postcode / Zip*

Contact details

First Name* Last Name*

Telephone Number* *Mobile*

Email Address* Confirm Email*

Your last DHL bill

Latest DHL Invoice Number and the Grand Total

I agree to the DHL Terms and Conditions

Save and Continue * indicates a mandatory field

Login to MyBill

Email address

Password

[Forgot your password?](#)

Log in

What's my account number?

Your account number can be found at the top right of your latest DHL invoice (illustrated below)



Invoice Number: 1312554
 Account Number: 1312554
 Invoice Date: 30 June 2008
 Number of Pages: 1 of 2

For Invoice Enquiries
 Telephone: 0844 800 577
 800 801 599
 Email: www.dhl.co.uk/invoicerequest

Why do we need information about your last invoice?

You require information about your latest bill to verify your account and enable any existing accounts with your new MyBill account.

Le tableau de bord

Un aperçu de tous vos numéros de compte et factures associées avec dates d'expiration ainsi que le statut. En un clin d'oeil, vous verrez factures encore ouvertes et / ou dont la date d'expiration est passée.

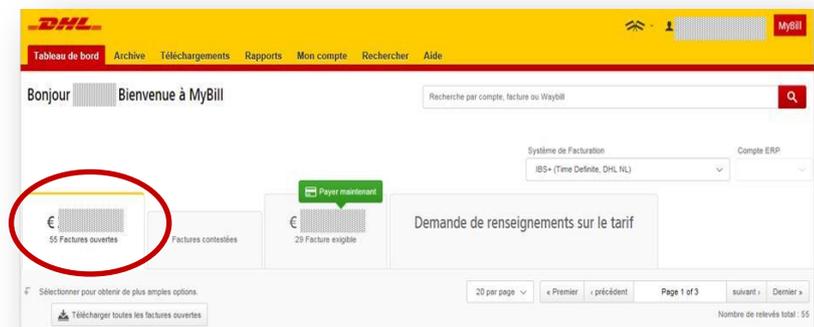
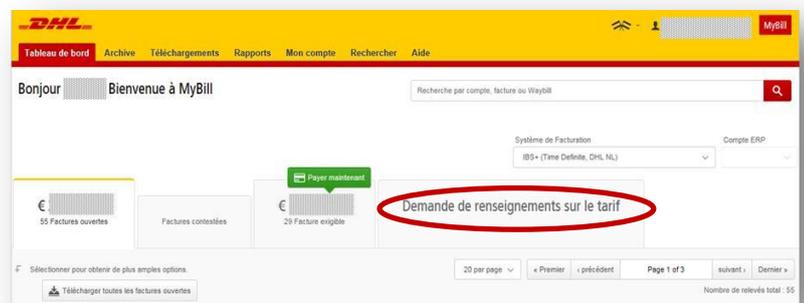
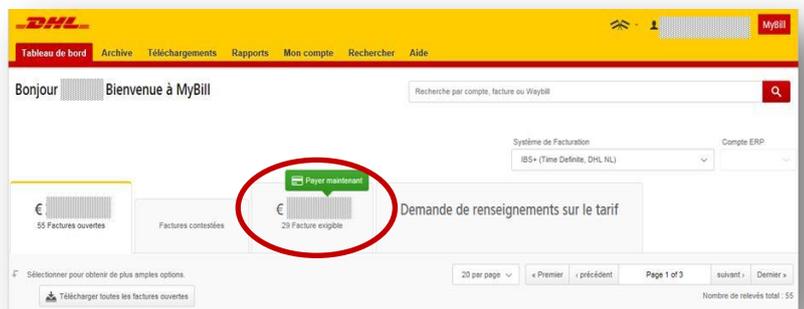
Une fois connecté à MyBill, vous entrez dans le tableau de bord. De là, vous pouvez accéder aux différentes options du menu principal: Archives, Téléchargements, Rapports, Mon compte, Recherche et Aide.

Dans le tableau de bord, vos factures sont divisées en trois catégories :

1. **Factures ouvertes** – Factures pour lesquelles il y a un solde à payer.
2. **Factures contestées** – Pas encore disponible en Belgique - Factures ouvertes qui font l'objet de contestation, avec tous les renseignements de la contestation.
3. **Factures avec échéance dépassée** (exigibles) – vous trouverez ici vos factures pour lesquelles le délai de paiement a expiré.

En cliquant sur les titres de colonne, vous pouvez trier vos factures.

Demande de tarif : grâce à cet outil, vous pouvez calculer un tarif pour votre envoi.



L'affichage Archive

Lorsqu'une facture est payée, elle est automatiquement déplacée du tableau de bord principal à l'affichage **Archive**. Aucune action supplémentaire n'est requise pour la facture, elle reste disponible pour votre information.

Archive
Cliquez sur une facture pour obtenir de plus amples renseignements et options. Vous ne voyez pas la facture que vous cherchez? Essayez notre outil de recherche ci-dessous

Recherche Tous les états Tout type Rechercher

Sélectionner pour obtenir de plus amples options.

<input checked="" type="checkbox"/>		NUMÉRO DE COMPTE No Du Compte-Client	NOM DU COMPTE	NO DE FACTURE	TYPE DE FACTURE	DATE DE LA FACTURE	DATE D'ÉCHÉANCE	ÉTAT	TOTAL	CONTESTÉE	PAYÉE/ADJ	SOLDE	DEVISE
-------------------------------------	--	---	---------------	---------------	-----------------	--------------------	-----------------	------	-------	-----------	-----------	-------	--------

L'affichage Téléchargements

L'affichage **Téléchargements** présente tous les téléchargements récents créés dans les fonctions **Archive** ou **Recherche**. Les téléchargements sont disponibles pendant 24 heures, après quoi ils sont retirés.

Téléchargements actifs
All active downloads are available for one day.
You may continue to browse the site whilst downloads are building.

How do I create downloads?
You can build downloads within the Archive ou Rechercher if application

ACME Company
Ref. [redacted]

Download

With a list of invoices available, simply tick those you wish to download and then press the Download button to start building your download file(s).

Deutsche Post DHL

Affichage Rapports

L'affichage Rapport vous permet de télécharger des rapports seront disponibles en format CSV.



Affichage Mon compte

L'affichage **Mon compte** présente les renseignements de votre compte. À partir de cet affichage, vous pouvez mettre à jour vos renseignements, modifier votre mot de passe, ouvrir le récapitulatif des factures ouvertes et gérer vos comptes.

Mes renseignements personnels

Dans cette section, vous pouvez modifier votre adresse e-mail, nom, numéro de téléphone, préférence linguistique, etc.

Modification du mot de passe

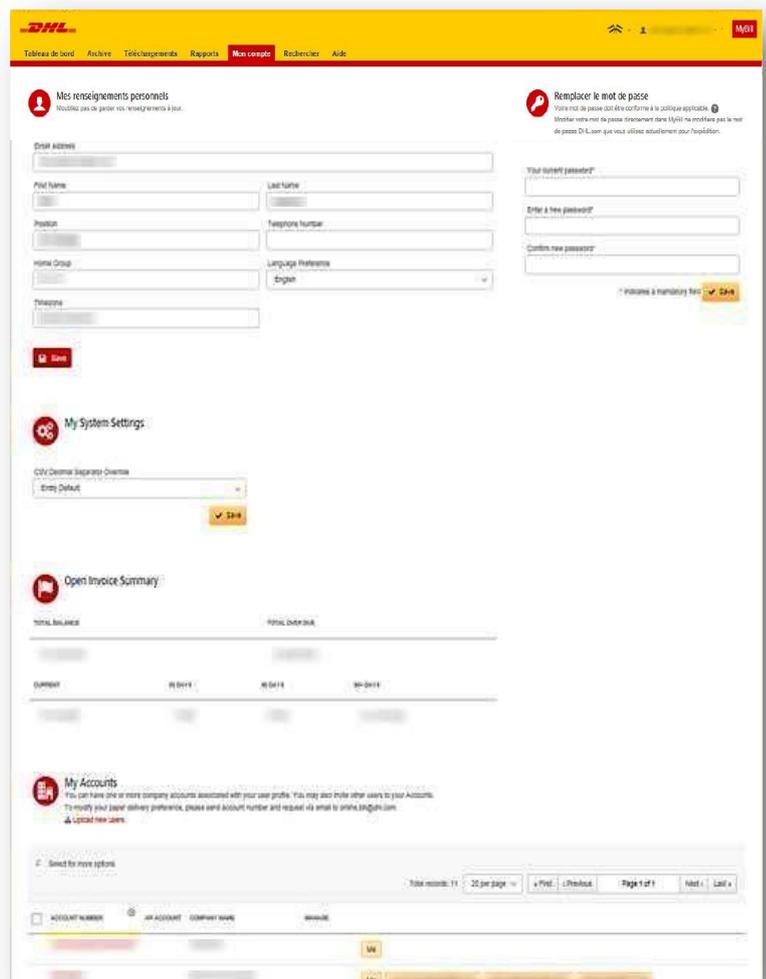
Dans cette section, vous pouvez modifier votre mot de passe si vous le désirez. Veuillez noter que la modification de votre mot de passe ici ne modifiera pas votre mot de passe MyDHL. Cela devra être fait séparément.

Mes Paramètres:

Sélectionnez le séparateur décimal.

Récapitulatif des factures ouvertes

Cette section présente un aperçu des factures pour lesquelles il reste un solde à payer ainsi que le classement chronologique des factures courante et à échéance.



Mes Comptes

Cette section présente un aperçu de tous les comptes auxquels vous avez accès.

Vous pouvez voir les droits que vous avez au regard de chacun d'eux. Un bouton **Gérer** dans la colonne « gérer » signifie que vous avez les droits de gestion pour le compte en question; sinon, vous n'en avez pas. Si vous cliquez sur le bouton **Moi**, vous obtiendrez une liste des droits que vous avez au regard du compte en question, soit **Gérer les utilisateurs**, **Contester** et les **options e-mail**. Cliquez sur le menu déroulant pour connaître les options offertes et en choisir une.

Affichage Recherche

La fonctionnalité « Recherche » de MyBill a des capacités de recherche dynamique qui permettent de trouver vos factures facilement et rapidement.

Sélectionnez simplement les paramètres de recherche, puis cliquez sur le bouton **Chercher**.

Voici les paramètres de recherche offerts :

- Compte de facture
- Numéro de facture
- Waybill
- Type de facture
- État
- Dates de début et de fin

Remarque: Les dates de début et de fin portent sur les dates de facture, et non sur les dates d'expédition.

Il est aussi possible **d'enregistrer les paramètres** que vous avez utilisés pour faire une recherche.

Vous n'avez qu'à sélectionner les paramètres de recherche nécessaires, leur donner un nom dans le champ « Enregistrer comme "recherche enregistrée" », puis cliquer sur le bouton **Recherche**.

Le nom que vous avez inscrit dans le champ: Enregistrer comme "recherche enregistrée" apparaîtra alors dans la section « Recherche enregistrée ». Lorsque vous voudrez refaire une recherche à l'aide de ces paramètres enregistrés, vous n'aurez qu'à cliquer sur le nom « recherche enregistrée ».

Affichage Aide

Cet affichage a pour objectif de vous aider à naviguer dans **MyBill** en vous fournissant des instructions par étapes simples.

Il comporte plusieurs sections:

- Le tableau de bord
- La gestion de vos comptes
- La visualisation et le téléchargement des factures
- Le paiement d'une facture
- L'enregistrement d'une contestation
- Comment utiliser la fonction de recherche

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question sur l'affichage **Aide**, consultez alors la FAQ.

Vous pouvez également contacter notre département Query Handling qui se fera un plaisir de vous aider par email mybill.guadeloupe@dhl.com

DHL MyBill

Tableau de bord Archive Téléchargements Rapports Mon compte Rechercher **Aide**

Aide
 Tout ce qu'il vous faut savoir sur DHL MyBill en un seul endroit.
 Please note that not all functionality is available for all countries.

Vous avez besoin d'aide?
 Communiquez avec le bureau de soutien local 1 905 861 3418
 Or email us at ca.ebilling@dhl.com

Les tableaux de bord

- Le tableau de bord principal
- Archive
- Téléchargements
- Rapports
- Mon compte
- Rechercher

Gérer vos comptes

- Comment gérer vos renseignements d'utilisateur
- Comment modifier votre mot de passe
- Gérer les droits des utilisateurs

Making a Payment

- Who do I contact if I am experiencing problems making a payment?

Enregistrer une contestation

- Comment enregistrer une contestation
- Comment retirer une contestation
- Aperçu des factures contestées
- Avec qui communiquer en cas de difficultés relatives aux contestations.

Comment utiliser la fonction Recherche

- Paramètres de recherche
- Enregistrer les recherches

Dans les pages qui suivent, nous vous expliquerons pas à pas comment utiliser les fonctionnalités de MyBill.

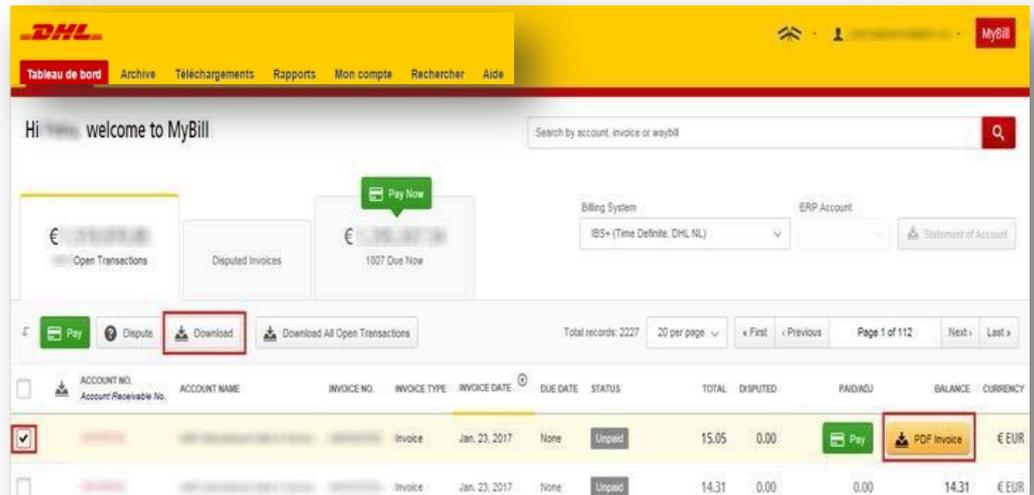
Visualisation/téléchargement d'une facture

Il y a deux façons de télécharger des factures : individuellement ou plusieurs factures en même temps.

Facture individuelle

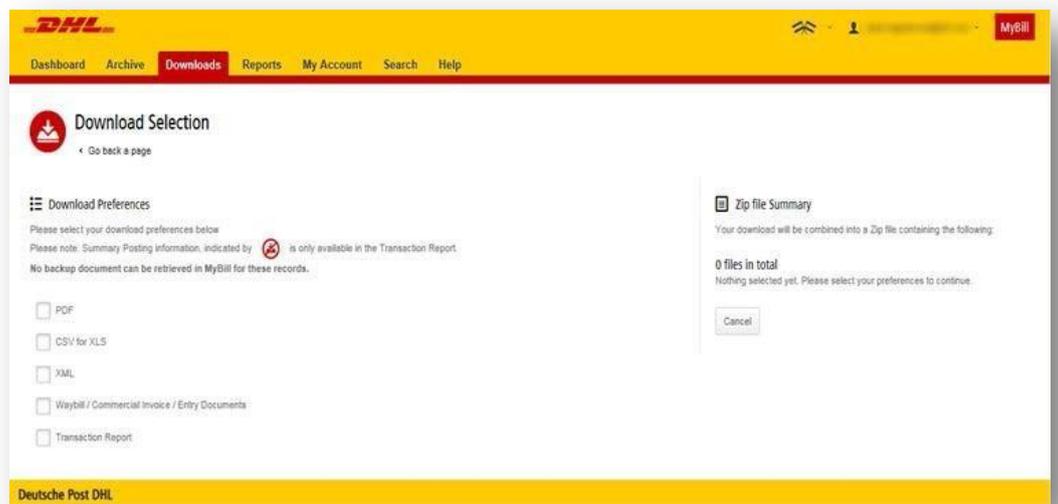
Option 1 :

Pour visualiser une facture, vous n'avez qu'à passer votre souris sur la ligne de la facture en question et sélectionner la **facture PDF** qui apparaîtra.



Option 2 :

Pour visualiser une facture, cochez la case en regard de la facture désirée et sélectionnez le bouton **Télécharger**. Pour simplement télécharger le PDF, cliquez sur le bouton **Télécharger PDF**. Pour télécharger une facture dans un format différent (CSV, XML), faites afficher le menu déroulant et sélectionnez-y le format désiré.



Visualisation/téléchargement d'une facture

Plusieurs factures en même temps

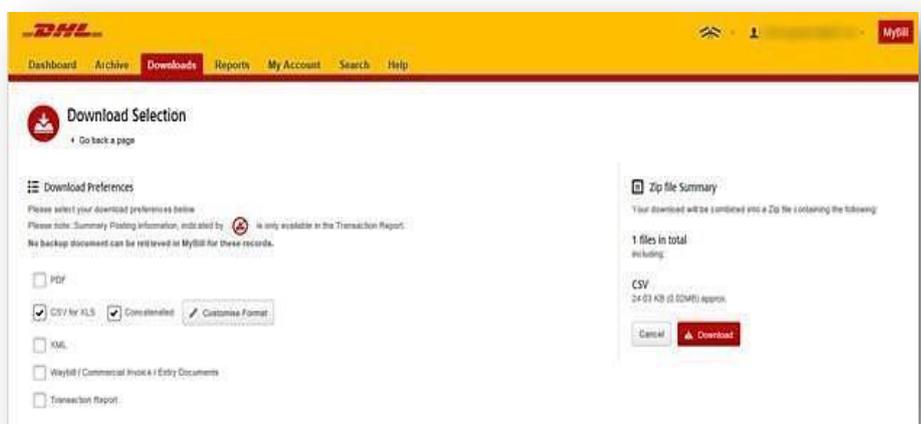
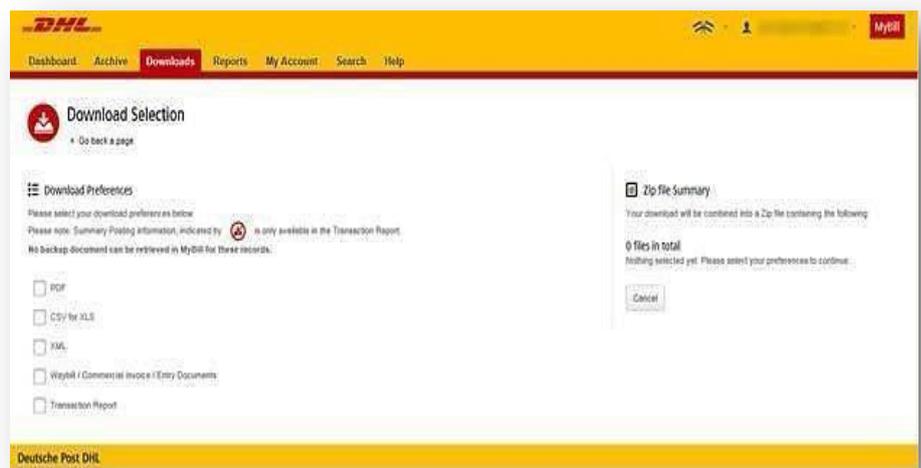
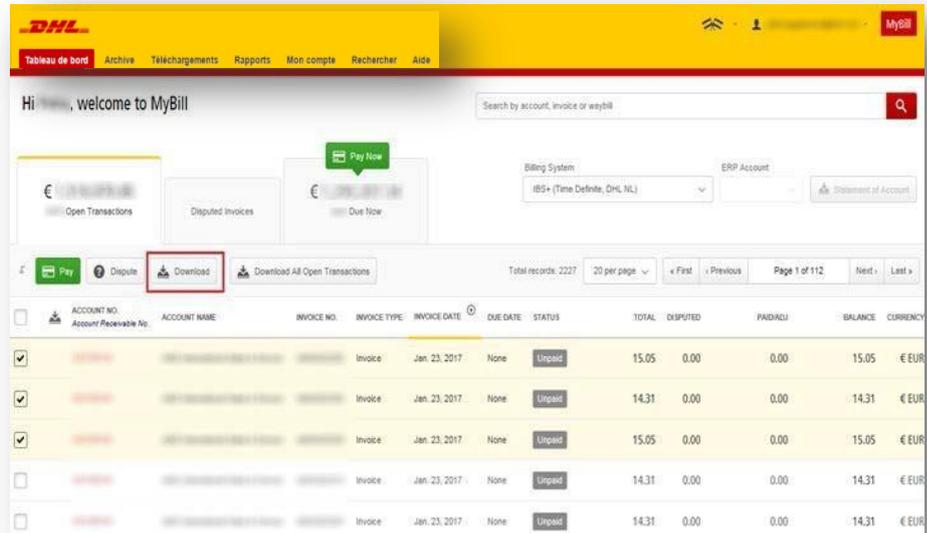
Pour télécharger plusieurs factures, cochez les cases en regard des factures désirées, puis cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Comme dans le cas de la facture individuelle, vous serez redirigé vers l'affichage **Téléchargements**, où vous pourrez choisir votre préférence de téléchargement.

Si vous choisissez le format **CSV** pour **XLS**, vous aurez la possibilité de personnaliser le format du fichier. Si vous désirez le faire, cliquez sur le bouton **Personnaliser le format**

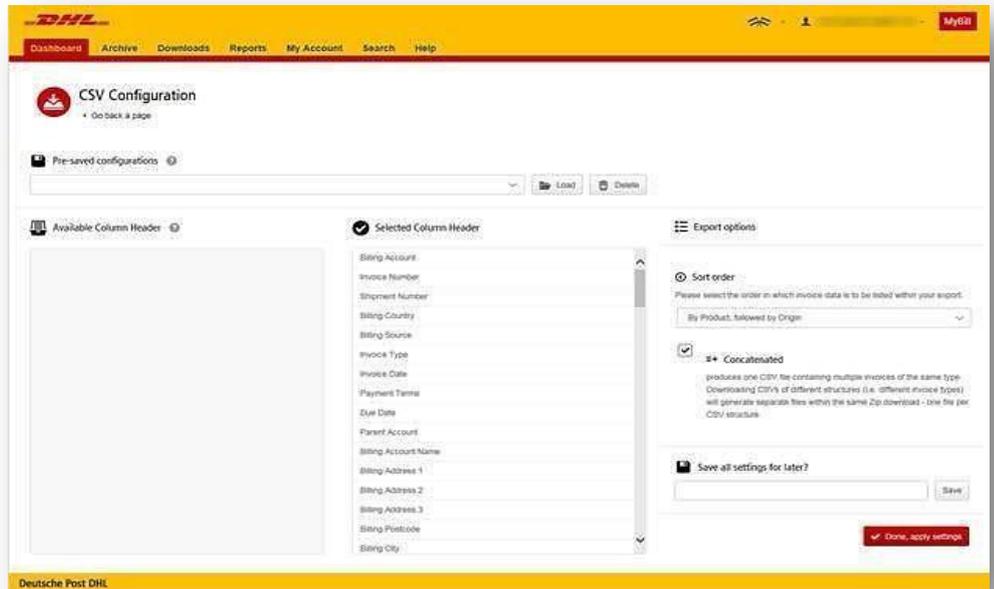
(vous serez alors redirigé vers l'affichage Configuration CSV) ou sinon, sur le bouton Télécharger pour continuer dans le format standard : vous serez alors redirigé vers l'affichage Téléchargements, où vous pourrez télécharger votre fichier.

Il y a également une option qui permet de regrouper les fichiers, ce qui facilite l'importation dans votre système de comptabilité. Vous n'avez qu'à cocher la case « Concaténée » et cliquez sur le bouton Terminé, appliquer les réglages.



Si vous avez choisi de **personnaliser le format du fichier CSV**, vous aurez été redirigé vers l'affichage Configuration CSV.

Pour **personnaliser l'ordre**, sélectionnez l'entête de colonne dans le champ « **Colonnes sélectionnées** » et glissez-le jusqu'au champ « **Colonnes disponibles** »; placez les colonnes dans l'ordre qui convient le mieux à vos besoins.



Pour simplement **modifier l'ordre de tri** du fichier CSV, sélectionnez-en un parmi les options offertes dans le menu déroulant **Ordre de tri**.

Pour **enregistrer** le format personnalisé, entrez le nom sous lequel les enregistrer dans le champ « **Enregistrer tous les réglages pour plus tard?** », puis cliquez sur le bouton Terminé.

Vous pourrez retrouver ces formats enregistrés plus tard dans le menu déroulant **Configurations préenregistrées**.

Waybills et documents d'appui

Comme pour les factures, il y a différentes façons de visualiser les waybills ainsi que les documents d'appui.

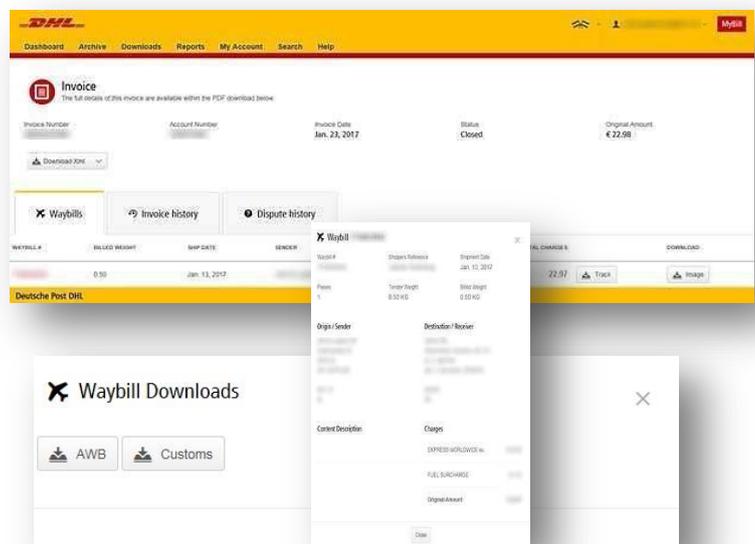
Facture individuelle

Option 1

Cliquez sur la ligne de la facture et vous serez redirigé vers l'affichage de la facture. Cliquez sur le numéro de **waybill** : une fenêtre s'ouvrira et affichera tous les renseignements de l'envoi.

Option 2

Cliquez sur le bouton **Documents** dans la colonne « **Télécharger** » : une nouvelle fenêtre s'ouvrira et présentera les documents disponibles. Sélectionnez alors le document que vous désirez visualiser.



Configuration CSV

Option 3

Cliquez sur le bouton **Track** et vous serez redirigé vers l'outil Track & Trace. Ici, vous pouvez vérifier les progrès de vos envois.

Plusieurs factures

Cochez les cases en regard des factures désirées et cliquez sur le bouton **Télécharger**. Vous serez alors redirigé vers l'affichage Téléchargements, où vous pourrez sélectionner un type de document entre **waybill**, **facture commerciale** ou **documents douaniers**, puis cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Comme pour la facture, vous serez redirigé vers l'affichage **Téléchargements**, où vous pourrez télécharger le fichier.

The screenshot shows the DHL MyBill 'Search Results' page. A table lists several invoices from January 23, 2017, with columns for account number, invoice number, type, date, status, total, disputed, paid, and balance. The 'Download' button is highlighted. Below the table, the 'Download Selection' dialog is open, showing 'Download Preferences' where 'Waybill / Commercial Invoice / Entry Documents' is selected. A 'Zip Summary' on the right indicates 4 files in total.

Contestation d'une facture

Vous êtes en désaccord avec une (partie d'une) facture ? Avec MyBill, vous pouvez rapidement et facilement contester une facture.

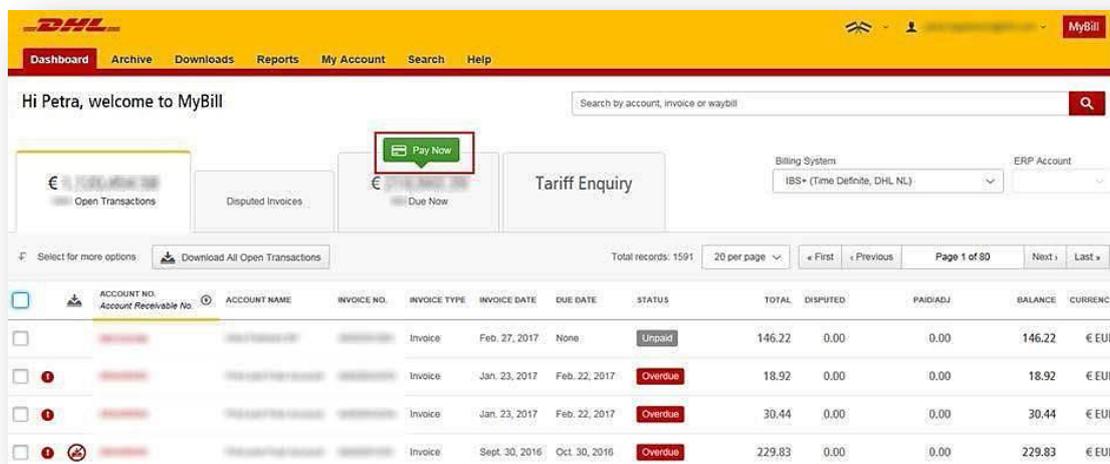
Pour contester une facture en ligne, sélectionnez la facture en question et trois options vous seront alors présentées : **Payer**, **Contester** ou **Télécharger**. Sélectionnez **Contester**.

Vous serez redirigé vers l'affichage **Contester** la facture, où vous pourrez entrer les renseignements utiles en sélectionnant le motif de la contestation dans un menu déroulant, en entrant une description de la contestation dans le champ « commentaire » et en cliquant sur le bouton **Soumettre la contestation**.

This screenshot shows the DHL MyBill 'Search Results' page. The 'Dispute' button is highlighted with a red box. The table below shows two invoices from October 24, 2016, with a status of 'Overdue'.

The screenshot shows the 'Dispute Invoice' form. It includes a table with invoice details (number, account, date, status, amount) and a section for adding a comment with a dropdown menu for 'Select a dispute reason' and a 'Submit dispute' button. Footer links include 'How MyBill Works', 'MyBill User Guide', and 'MyBill FAQs'.

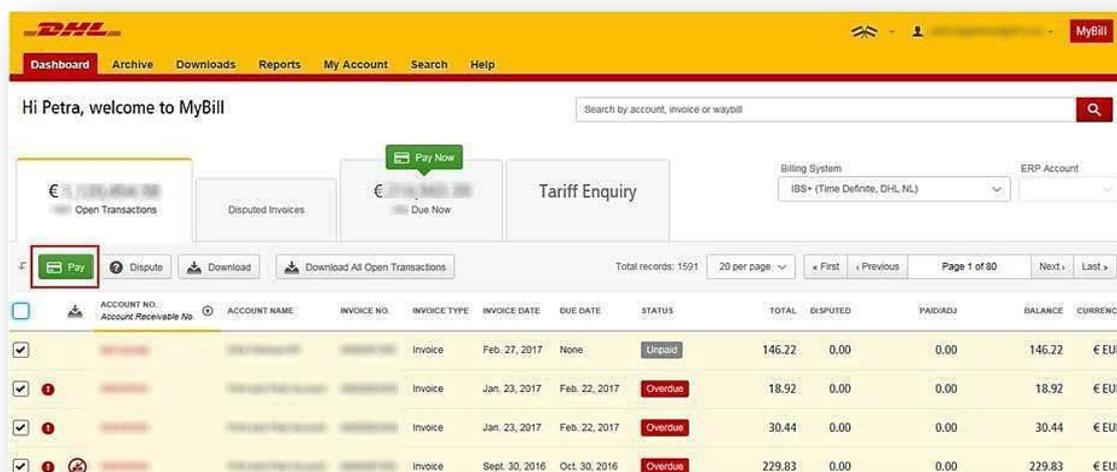
Vous pouvez payer vos factures en cliquant sur le bouton **Payer maintenant** dans la fenêtre «



Facture exigible » située sur le tableau de bord.

Ou cochez les factures que vous désirez payer. Ensuite, cliquez sur le bouton **Payer** pour l'ensemble des factures sélectionnées.

Toutes les options vous conduiront à l'affichage montré en marge où vous devez **confirmer** les factures et le montant total de la transaction. Une fois que vous avez examiné et validé les renseignements, cliquez sur le bouton **Confirmer**.



Une fois confirmé, vous serez invité à entrer les renseignements de votre carte bancaire, puis à cliquer sur le bouton **Payer**.

Dans cette dernière section, vous apprendrez les principales caractéristiques de votre facture DHL.

Facture 'Frais de transport'

DHL Express INVOICE

Invoice Information:
 Invoice Number: [redacted]
 Account Number: [redacted]
 VAT Number: [redacted]
 Invoice Date: 27-02-17
 Number of Pages: 1 of 2

For Invoice Enquiries:
 Telephone: [redacted]
 Fax: [redacted]
 Email: [redacted]

Type of Service	Number of Shipments	Total Weight	Number of Items	Standard Shipping Charge	Total of Extra Charges	VAT	Total amount (incl. VAT)
EXPRESS WORLDWIDE EU	2	1,50	2	45,43	5,48	10,74	61,85
EXPRESS WORLDWIDE DOC	3	1,50	3	74,05	19,26	-0,01	93,31
A TAX CODE ADJUSTMENT							-0,01
Total	5	3,00	5	119,48	24,94	10,73	155,15

Analysis of Extra Charges

Description	Total
FUEL SURCHARGE	14,94
ADDRESS CORRECTION	10,00
Total Extra Charges	24,94

Analysis of VAT

Code	Code Description	Rate	Taxable Total	VAT
A	Taxable code at the % rate of the billing country	21,00%	51,11	10,74
B	0% VAT - no VAT	0,00%	93,31	0,00
Total VAT				10,73

Summary:
 Payment due date: 13-03-17
 Total Amount (EUR): 144,42 (Excl. VAT)
 VAT: 10,73
 Total (incl. VAT): 155,15

- 1 Type de facture
- 2 Adresse de facturation.
- 3 Informations de facturation client : Numéro de facture, numéro de compte, numéro de TVA, date de facturation, numéro de page.
- 4 Coordonnées pour les demandes de renseignements.
- 5 **Type of Service** : Description des produits DHL.
- 6 **Number of shipments**: nombre total d'expéditions au sein de cette description de service et de la facture.
- 7 **Total Weight**: Le poids total de tous les envois au sein de cette description de service et de la facture.
- 8 **Number of items**: nombre total de pièces dans cette description de service et de la facture.
- 9 Frais de transport hors TVA.
- 10 Frais supplémentaires hors TVA.
- 11 Montant de la TVA sur les frais de transport et les frais supplémentaires.
- 12 Prix total TTC.
- 13 **Analysis of Extra Charges** : Description des frais supplémentaires au sein de cette facture.
- 14 **Analysis of VAT** : Explication du calcul de la TVA des différents services.
- 15 **Payment due date**: Date d'expiration de la facture.
- 16 Montant total de la facture hors TVA.
- 17 Montant TVA de la facture.
- 18 Montant total de la facture TVA comprise.
- 19 Informations concernant la société DHL International SA.

Facture TVA et Droits d'importation

- ① Type de facture.
- ② Adresse de facturation.
- ③ Numéro de TVA : numéro de TVA du client.
- ④ Informations de facturation client : Numéro de facture, numéro de compte, date de la facture, référence, numéro de page.
- ⑤ Coordonnées pour les demandes de renseignements.
- ⑥ **Customs Charge Type** : Description des frais douaniers.
- ⑦ **Number of Declarations**: Nombre de déclaration.
- ⑧ **Total Customs Charges**: Frais de douane, TVA et autres taxes.
- ⑨ **Total of Extra Charges**: Frais supplémentaires, hors TVA.
- ⑩ **VAT**: Le calcul de la TVA liée aux frais supplémentaires.
- ⑪ **Nett Charge**: Total des frais de douane et des frais supplémentaires, hors TVA.
- ⑫ **Total**: Total des frais de douane et des frais supplémentaires.
- ⑬ **Analysis of Extra Charges**: Description des frais supplémentaires sur cette facture.
- ⑭ **Analysis of VAT**: Explication du calcul de TVA concernant les frais supplémentaires.
- ⑮ **Due date**: Date d'expiration de la facture.
- ⑯ **Total Amount**: Montant total de la facture TVA comprise.

DHL Express		CUSTOMS DUTY / VAT INVOICE ①				
②		④ Invoice Number: [REDACTED]			④ Account Number: [REDACTED]	
③ VAT Number: [REDACTED]		④ Invoice Date: 07.12.2016			④ Reference: [REDACTED]	
		④ Number of Pages: 1 of 2			⑤ For Invoice Enquiries	
					⑤ Telephone: [REDACTED]	
					⑤ Fax: [REDACTED]	
					⑤ Email: [REDACTED]	
⑥ Customs Charge Type	⑦ Number of Declarations	⑧ Total Customs Charges	⑨ Total of Extra Charges	⑩ VAT	⑪ Nett Charge	
Duty	2	0,00	26,00	0,00		
VAT	2	48,66				
Other Levy	2	0,00				
Total ⑫		48,66	26,00	0,00	74,66	
⑬ Analysis of Extra Charges		Total				
Disbursements			26,00			
Total Extra Charges			26,00			
⑭ Analysis of VAT			Total			
Code	Rate	Taxable Total	VAT			
A	21,0%	26,00	5,46			
Total Extra Charges			Total VAT		5,46	
		⑮ Due date: 14.12.2016				
		⑯ Total Amount:			80,12 EUR	

Nous espérons que la plupart des questions figurant dans les pages suivantes vous éclairciront. Toutefois, si vous avez des questions auxquelles nous n'avons pas pu vous répondre, n'hésitez pas à contacter notre département par email à mybill.guadeloupe@dhl.com. Nous serons heureux de vous aider !

Gestion du compte

Comment gérer mon compte et mes réglages d'utilisateur?

Dans l'affichage **Mon compte**, vous pouvez modifier les réglages de votre compte, de même que vos code d'utilisateur et mot de passe. Consultez l'affichage **Aide** pour obtenir de plus amples renseignements.

Comment puis-je changer mon mot de passe MyBill?

L'affichage **Mon compte** présente les renseignements de votre compte. À partir de cet affichage, vous pouvez mettre à jour vos renseignements et modifier votre mot de passe.

Important : Modifier votre mot de passe dans MyBill n'affecte pas votre mot de passe pour les outils d'expédition en ligne sur DHL.COM.

Comment gérer la liste d'utilisateurs additionnels de mon/mes compte(s)?

Quand les autorisations sont activées, un bouton **Gérer** paraît au bas de l'affichage **Mon compte**. Ce bouton permet à l'utilisateur d'ajouter et de gérer des utilisateurs additionnels pour des comptes donnés.

Étape 1: Sélectionnez le bouton **Gérer** en regard du compte que vous désirez modifier.

Étape 2: Cochez ou décochez les cases en regard des fonctions que vous voulez autoriser pour l'utilisateur en question.

Étape 3: Cliquez sur le bouton Enregistrer pour enregistrer les modifications. *

* Chaque compte doit disposer d'au moins un utilisateur. Il n'est pas possible de supprimer le dernier utilisateur.

Que se passe-t-il si j'oublie mon mot de passe?

Vous pouvez demander un nouveau mot de passe dans MyBill en cliquant sur le bouton **mot de passe oublié**. Veuillez saisir votre adresse email et confirmez en cliquant sur le bouton **Send Email**. Vous recevrez alors un email avec votre nouveau mot de passe. Si vous vous connectez pour la première fois, vous devrez modifier votre mot de passe.

Tous mes comptes DHL sont-ils automatiquement accessibles par DHL MyBill au moment de mon inscription?

Non. Lorsque vous avez enregistré un compte à **MyBill**, celui-ci vous fournira un formulaire pour demander des informations supplémentaires sur le compte à ajouter. Ce formulaire d'inscription comptera les détails que vous avez entrés pour le compte précédent ; ce qui permettra un processus d'enregistrement rapide tout en vous pouvant toujours apporter des modifications. Une fois demandé, DHL vous avisera par email lorsque votre/vos comptes sera/seront disponibles sur **MyBill**.

Comment puis-je déterminer le format dans lequel je souhaite recevoir mes factures?

Étape 1 Allez à l'affichage **Mon compte** et défilez jusqu'au bas de la page à la liste de vos comptes inscrits.

Étape 2 Cliquez sur **Gérer** en regard du compte que vous désirez modifier.

Étape 3 Un menu défilant **Préférence de livraison d'e-mail** sera présenté. Choisissez l'option.

Étape 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

J'aimerais personnaliser l'objet de l'e-mail. Est-ce possible?

Oui. Il suffit d'en faire la demande par écrit à DHL via mail à mybill.quadeloupe@dhl.com

Factures**Où puis-je visualiser mes factures ouvertes DHL?**

Toutes les factures ouvertes paraissent sur **le tableau de bord de MyBill** :

Factures ouvertes – Toutes les factures impayées

Factures contestées – Toutes les factures faisant l'objet d'une contestation

Factures avec échéance dépassée (exigibles) – Toutes les factures qui sont payables aujourd'hui ou qui l'étaient plus tôt.

Dans quels formats puis-je recevoir mes factures?

Les factures peuvent être téléchargées dans divers formats, dont CSV (pour importation des données dans un tableur comme Excel), PDF (idéal pour l'impression ou la transmission comme pièce jointe) et XML.

Y a-t-il des documents d'appui pour toutes mes factures?

Les factures pour lesquelles il y a des documents d'appui disponibles seront dans DHL MyBill.

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

Dès que la facture est payée, elle ne sera plus visible sur le tableau de bord MyBill. Les factures se trouvent dans l'onglet d'Archive.

Comment puis-je imprimer une facture ?

Simplement ouvrir la facture PDF, puis cliquez sur imprimer.

Puis-je savoir qui a accédé les factures?

Oui. Sélectionnez la facture, puis vous serez dirigé vers l'écran de la facture. Sélectionnez **historique des factures**. Vous trouverez tous les détails.

Paielements

Quelles sont les méthodes de paiement acceptées dans MyBill?

DHL accepte les méthodes de paiement suivantes :

- Carte de credit (American Express, MasterCard, Visa).

Vais-je recevoir une confirmation de paiement?

Oui. Une confirmation sera envoyée per email.

Le paiement en ligne est-il sûr?

Oui. Nous utilisons une combinaison de signatures numériques et de technologies de cryptage puissantes afin de protéger tous vos renseignements de paiement. Personne au sein de DHL n'a accès aux renseignements de votre carte de crédit.

Dois-je installer un logiciel spécial pour payer les factures via MyBill? Non. Il suffit d'avoir accès à Internet. Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer (IE), veuillez noter que nous prenons seulement en charge les versions IE 11 et ultérieures. Assurez-vous que vos filtres anti-spam ne bloquent pas les e-mails provenant mybill.guadeloupe@dhl.com

Y a-t-il des frais pour utiliser le service de paiement en ligne? Non. DHL est heureuse de fournir ce service, sans frais.

Contestations

Comment puis-je contester des frais sur ma facture?

Dans le **tableau de bord de DHL MyBill**, sélectionnez la facture en cochant la case à gauche de la facture en question : un bouton **Contester** apparaîtra. Cliquez dessus et vous serez invité à fournir et soumettre les renseignements concernant la contestation. Pour savoir comment contester une facture, allez à l'affichage **Aide** et suivez les étapes décrites dans la section « Enregistrement d'une contestation ».

Comment puis-je savoir si une contestation a été traitée?

Si votre contestation a été traitée, vous recevrez un email de notre département Query Handling. La contestation restera toujours visible dans l'onglet **Historique de contestation**.

Comment puis-je voir mes contestations?

1. Sélectionnez l'onglet **Factures contestées** dans l'affichage **Tableau de bord MyBill**. Cliquez sur une facture, puis sur l'onglet **Historique de contestation** Ou
2. Allez à l'affichage **Rapports** et téléchargez le rapport de contestation.

Autres questions

Comment puis-je convertir un fichier CSV dans Excel?

- Ouvrez le fichier dans Excel en sélectionnant l'option **All Files**
- Choisissez la colonne A
- Choisissez Data dans la barre de menu; sélectionnez **Text to Columns**
- Un menu de conversion s'affichera
- Choisissez **Delimited**
- Choisissez **Next**
- Choisissez **Comma**
- Choisissez **Next**
- Choisissez **Finish**

MyBill est conforme à la législation de la TVA?

MyBill est adapté à la législation de la TVA belge et de l'Union européenne.

MyBill est compatible avec mon système financier?

Oui, MyBill peut être facilement intégré avec chaque système comptable. ERP ou autre.

Comment puis-je être sûr qu'il s'agit bien d'une facture DHL?

La facture au format PDF contient une signature électronique sophistiquée. D'un point de vue technologique, cette signature fournit la garantie que la facture est envoyée par DHL.

Combien de temps mes factures restent-elles disponibles en ligne?

Vos factures électroniques resteront en ligne pendant 12 mois. L'historique en ligne commencera avec la première facture reçue par voie électronique. Il n'y aura aucun historique en ligne disponible dans **MyBill** relatif aux factures papier déjà reçues.

Puis-je modifier mes données d'entreprise en ligne?

Pour le moment, il est uniquement possible de modifier les informations officielles d'entreprise via mybill.guadeloupe@dhl.com ou votre contact commercial DHL.

Comment puis-je annuler mon service MyBill?

Si vous souhaitez annuler votre compte **MyBill**, veuillez contacter votre délégué commercial DHL.

Encore des questions?

N'hésitez pas à nous contacter email :

mybill.guadeloupe@dhl.com