



DHL MyBill često postavljana pitanja

MyBill.dhl.com



Sadržaj

Često postavljana pitanja (FAQ).....	3
Upravljanje korisničkim računima.....	3
Računi za izvršene usluge	4
Plaćanje	5
Osporavanje računa.....	5
Razno.....	6

Često postavljana pitanja (FAQ)

1. Često postavljana pitanja

Na sljedećim stranicama nalaze se najčešće postavljana pitanja o MyBill-u. Ako imate bilo kakvih dodatnih pitanja, obratite se našem Odjelu za upite klijenata na telefon +385 1 6651 159 ili na e-mail infofin@dhl.com. Rado ćemo vam pomoći!

2. Upravljanje korisničkim računima

Kako mogu upravljati postavkama svog korisničkog računa?

Postavkama korisničkog računa možete upravljati na zaslonu „Moj korisnički račun“. Ovdje možete promijeniti postavke, svoje korisničke podatke i lozinku. Idite na zaslon „Pomoć“ za dodatne pojedinosti.

Kako mogu promijeniti svoju MyBill lozinku?

Lozinku možete promijeniti na zaslonu „Moj korisnički račun“. Za detalje idite na zaslon „Pomoć“.

Važna napomena: Promjena lozinke izravno putem MyBill-a neće promijeniti vašu trenutnu lozinku dhl.com za otpremu putem interneta.

Kako upravljati listom korisnika korisničkog računa?

Za vlasnike korisničkog računa, na dnu zaslona „Računi“ u koloni za upravljanje pojavit će se tipka „Upravljanje“. Tipka „Upravljanje“ omogućuje vlasniku korisničkog računa dodavanje i upravljanje dodatnim korisnicima za određene korisničke račune.

Korak 1: Odaberite tipku „Upravljanje“ pored korisničkog računa koji želite prilagoditi.

Korak 2: Dodajte / uklonite oznaku u okvirima pored odgovarajuće funkcije.

Korak 3: Odaberite tipku „Spremi“ kako biste spremili promjene.

* Svaki korisnički račun mora imati najmanje jednog korisnika. Nije moguće ukloniti posljednjeg korisnika koji je povezan s korisničkim računom.

• Što se događa ako zaboravim lozinku?

Novu lozinku možete zatražiti na zaslonu za prijavu na MyBill tako da kliknete na „Zaboravljena lozinka“. Unesite svoju adresu e-pošte i potvrdite klikom na „Pošalji e-poštu“. Nakon toga ćete primiti e-poštu s novom lozinkom. Ako se prvi put prijavljujete, tražit će se promjena lozinke.

- **Jesu li svi moji DHL korisnički računi automatski dostupni na MyBill-u prilikom prve registracije?**

Nisu. Kada registrirate jedan korisnički račun, **MyBill** će dostaviti obrazac za popunjavanje dodatnih podataka. Ovaj obrazac za upis bit će popunjen podacima koje ste unijeli za prethodni korisnički račun. Tako se omogućava brzi postupak registracije, a istovremeno je omogućen i unos promjena. Po zahtjevu, kada je vaš/vaši korisnički račun dostupan na **MyBillu** dobit ćete obavijest e-poštom.

- **Kako mogu promijeniti format datoteka računa koje su mi poslane?**

Korak 1: Idite na zaslon „**Moj korisnički račun**“ i pomaknite se na dno stranice do odjeljka „**Moji korisnički računi**“.

Korak 2: Kliknite na „**Moja ovlaštenja**“ koji se nalazi pored korisničkog računa koji želite ažurirati.

Korak 3: Izaberite opciju iz padajućeg izbornika, a zatim ponovo kliknite „**Moja ovlaštenja**“ kako biste zatvorili prozor. Nakon toga vaša promjena biti će spremljena.

- **Želim prilagoditi predmet e-pošte kojom se šalju računi, je li to moguće?**

Da. Molimo kontaktirajte DHL za pomoć +385 1 6651 159 ili e-mail infofin@dhl.com

3. Računi za izvršene usluge

- **Gdje mogu vidjeti otvorene račune?**

Svi otvoreni računi prikazani su na MyBill kontrolnoj ploči:

- **Otvorene transakcije** – pregled svih neplaćenih računa.
- **Osporeni računi** – pregled osporenih računa
- **Upravo dospjele** – pregled svih dospjelih računa

- **U kojem obliku mogu preuzeti račune?**

Računi se mogu preuzeti u različitim formatima, uključujući CSV datoteku (za unos u proračunsku tablicu kao što je Excel), PDF (idealno za ispis ili slanje kao prilog) i XML.

- **Hoće li svi moji računi imati dodatnu dokumentaciju?**

Ako je dostupna dodatna dokumentacija, istu možete preuzeti na MyBillu.

- **Što se događa s mojim računima nakon što su plaćeni?**

Nakon što ste platili račun isti se više neće prikazivati na **MyBill kontrolnoj ploči**. Račun možete pronaći na zaslonu „**Arhiva**“.

- **Kako mogu ispisati račun?**

Jednostavno otvorite PDF račun, a zatim odaberite **Ispis**.

- **Mogu li znati tko je imao pristup računima za izvršene usluge i pošiljkama moje tvrtke?**

Da. Odaberite račun i tada ćete biti usmjereni na zaslon s računima za izvršene usluge. Odaberite „**Povijest računa**“ i dobit ćete detalje.

4. Plaćanje

- **Koji su načini plaćanja dostupni putem MyBilla?**

DHL prihvaća sljedeće kreditne kartice: MasterCard, Diners Club, Visa, Maestro.

- **Hoću li dobiti potvrdu o plaćanju?**

Da. Dobit ćete potvrdu na e-adresu koja se nalazi u datoteci.

- **Je li plaćanje računa putem interneta sigurno?**

Da. Koristimo kombinaciju digitalnog potpisa i trenutnog standardnog zaštitnog kodiranja kako bismo zaštitili sve podatke o plaćanju kreditnom karticom. Nitko u DHL-u nema pristup podacima s vaše kreditne kartice.

- **Moram li instalirati određeni softver kako bih mogao platiti putem MyBill sustava?**

Ne. Potreban vam je samo pristup internetu. Ako koristite Internet Explorer (IE), treba koristiti samo IE 11 ili noviju verziju. Morate biti sigurni da vaši spam filteri neželjene pošte ne blokiraju e-poruke dobivene od noreply-ebilling.expressnl@dhl.com

- **Postoji li ograničenje za ukupnu vrijednost računa odabranih za plaćanje?**

Da. Limit za ukupnu vrijednost računa odabranih za plaćanje je 999,999,98 €.

- **Postoje li dodatni troškovi pri korištenju usluge internetskog plaćanja?**

Ne. DHL besplatno pruža ovu uslugu.

5. Oспорavanje računa

- **Kako mogu osporiti račun?**

Odaberite račun, a zatim odaberite „Ospori“. Od vas će se tražiti da unesete detalje svog upita i pošaljete. Detaljne upute o prijavi osporavanja potražite na zaslону „Pomoć“ i slijedite korake opisane u odjeljku „Osporavanje“.

- **Kako mogu znati kada je osporavanje riješeno?**

Ako je vaše osporavanje riješeno, od Odjela reklamacija dobit ćete e-poštu s ishodom. Nakon što je osporavanje riješeno i dalje će biti vidljivo u „Izvještaj o osporavanju“ i na kartici „Povijest osporavanja“ na osporenom računu.

- **Kako mogu vidjeti svoja osporavanja?**

1. Klikom na račun, a zatim na karticu „Povijest osporavanja“ ili
2. Otvaranjem zaslona „Izvještaj“ i preuzimanjem „Izvještaja o osporavanju“.

Za detaljne upute o preuzimanju „Izvještaja o osporavanju“ idite na zaslon „Pomoć“ i slijedite korake opisane u odjeljku „Pregled / Preuzimanje računa“.

- **Kako mogu pristupiti podacima o računu i pošiljci?**

Detalji računa i pošiljke mogu se dobiti klikom na okvir na početku reda računa (moguć je odabir više računa) ili jednostavnim klikom na bilo koji detalj unutar računa u tom retku. Detaljne upute o tome kako vidjeti podatke na računima i pošiljci potražite na zaslonu „Pomoć“ i slijedite upute navedene u odjeljku „Pregled / Preuzimanje računa“.

6. Razno

- **Kako mogu pretvoriti CSV datoteku u Excel?**

1. Otvorite datoteku u Excelu odabirom opcije „Sve datoteke“
2. Odaberite kolonu A
3. Idite na „Podaci“ u traci izbornika; odaberite „Redci u stupce“
4. Pojavljuje se izbornik za pretvorbu
5. Odaberite „Razgraničeno“
6. Odaberite „Sljedeće“
7. Odaberite „Zarez“
8. Odaberite „Sljedeće“
9. Odaberite „Završi“

- **Je li MyBill usklađen s PDV-om?**

Da, sustav je usklađen s PDV zakonodavstvom u Hrvatskoj.

- **Je li MyBill kompatibilan s mojim financijskim sustavom?**

Da, **MyBill** se može lako integrirati sa svim vodećim računovodstvenim ERP i prilagođenim sustavima.

- **Kako mogu biti siguran da je račun od DHL-a?**

Račun u PDF formatu sadrži sofisticirani elektronički potpis. S tehnološkog stajališta, ovaj potpis daje jamstvo da je račun poslana od strane DHLa.

- **Što je elektronički potpis?**

Elektronički potpis su podatci u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koje Potpisnik koristi za potpisivanje dokumenata.

- **Koliko dugo će moji računi ostati dostupni na mreži?**

Vaši elektronički računi ostat će na mreži 12 mjeseci. Online povijest započeta će s prvim računom koji ste dobili elektroničkim putem. Na MyBillu neće biti dostupne online povijesti računa koje ste dobili prije tog vremena.

- **Mogu li promijeniti podatke o svojoj tvrtki na mreži?**

Trenutačno službene podatke tvrtke možete promijeniti samo putem svog DHL prodajnog predstavnika.

- **Kako mogu otkazati uslugu MyBill?**

Ako želite otkazati MyBill, obratite se vašem prodajnom predstavniku.

- **Trebate dodatnu pomoć?**

Nazovite nas na +385 1 6651 159 ili pošaljite e-mail na infofin@dhl.com