



GUÍA DEL USUARIO

REGISTRO



English | Español

Centro de Contacto

Perfil del País

DHL Global

Express

eCommerce

Logística

Prensa

Carreras

Información sobre DHL

Buscar contenido



#SigueTuEnvío

Conoce la ubicación de tu envío en tiempo real

A través de Twitter »



1 2 3 4

Rastrear envíos

Incluya hasta 10 números de rastreo y sepárelos con Enter



> Más Opciones de Rastreo

> ¡Nuevo! Login – MyDHL

> Realizar envíos en línea

> Tarifas

> Agendar recolección por Courier

> Encontrar Tienda DHL más cercana

> Gestionar mis Facturas

Express

- > MyDHL
- > Envíos
- > Rastreo
- > Servicios y Soporte de Aduanas
- > Servicios de Exportación
- > Servicios de Importación
- > Servicios Nacionales
- > Servicios Opcionales
- > Soluciones para la Industria
- > Soluciones para PYMES
- > Centro de Recursos

★ Bookmark Us

> DHL México | Express

Servicio de Entregas Express y Envíos Internacionales

Cuando envía con DHL Express, lo hace con el especialista en internacional y con servicio de entrega con courier. Nuestra amplia gama de servicios Express de envíos y paquetería y las soluciones para el rastreo cubren todas sus necesidades. ¡Compruebe cómo funciona DHL!



Envíos Express con DHL



Soluciones para PYMES

! Información Importante

- > Información Importante y Servicio de Alertas
- > Envío de Baterías de Lito
- > Nuevo menú telefónico de DHL Express México
- > Restricción Vehicular y en Rutas en la Ciudad de México
- > Ingresa tus facturas en línea. Descarga el Manual Aquí
- > Sitio Web Oficial Seguro- DHL Express México
- > Promociones Retail

Para registrarse en DHL **MyBill** primero debe registrarse con DHL.com

Visite <https://www.mydhl.dhl.com> y seleccione Registrarse Ahora.

El primer usuario para registrar una cuenta para DHL **MyBill** es por estándar el administrador de **MyBill**. 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.



REGISTRO

Puede registrarse en **MyBill** en tan solo unos sencillos pasos.?

Ir a: <https://www.mydhl.dhl.com>

Registrarse en **MyBill**

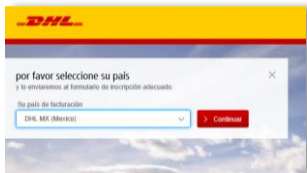
Para inscribirse deberá completar el formulario de inscripción. Los campos con un asterisco son obligatorios y deben ser completados. Una vez que complete el formulario, seleccione el botón Guardar y continuar.

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 que haya completado el proceso de inscripción y haya recibido 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**.



REGÍSTRATE Y COMIENZA CON MYBILL

¿Olvidó su contraseña?

Iniciar Sesión

Regístrate su cuenta

Regístrate en minutos con un formulario de DHL y hazlo todo en un solo paso. Únete ahora a la cuenta de MyBill de DHL Express para registrarte. Esto solo tarda unos minutos!

Procedencia del cliente*

País:

¿Es Número de Cuenta DHL?

Sí No

Si tiene registro de cuentas en otro sitio, ¿quiere y ¿continuar? verifique la conformidad de registrar cuentas adicionales.

¿Cuál es el número de cuenta?

Puede encontrar el número de cuenta de su país en el número de cuenta de su dirección de DHL. Escaneos en nuestro sitio.

Nombre de la Empresa*	Número de Identificación Tributaria
<input type="text"/>	<input type="text" value="s.g. 880348789"/>
Dirección de la Empresa*	
<input type="text"/>	
Línea de Dirección 1*	
<input type="text"/>	
Línea de Dirección 2*	
<input type="text"/>	
Línea de Dirección 3*	
<input type="text"/>	
Localidad / Ciudad*	Código Postal*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
País	Estado/Región/Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>

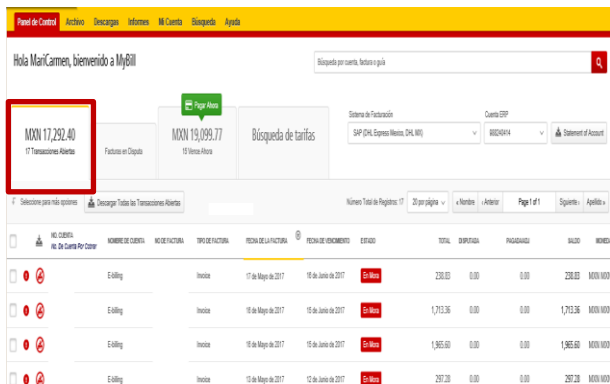
Información de Contacto

Nombre*	Apellido*
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombre de Teléfono*	Código*
<input type="text"/>	<input type="text"/>



PANTALLAS

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

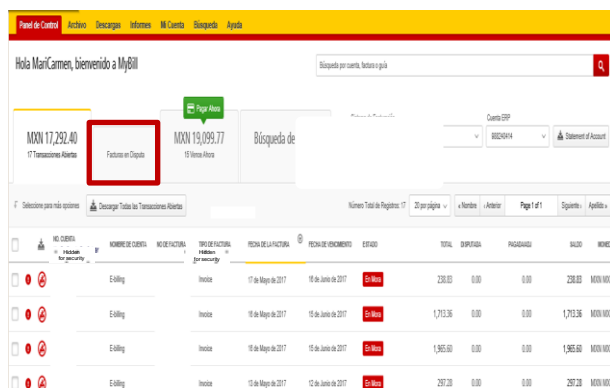


En el panel principal, sus facturas se dividen en 3 categorías:

Transacciones abiertas: son las facturas con saldos pendientes que requieren pago.

Facturas en aclaración: Todas las facturas con aclaraciones abiertas y su correspondiente información se pueden encontrar aquí.

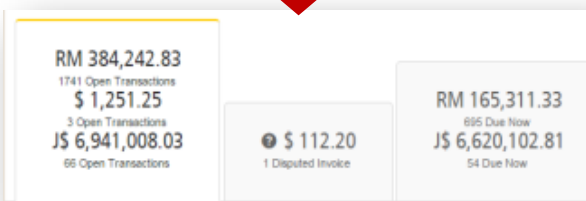
Por Pagar - Aquí encontrará una vista general de las facturas cuyo pago está por vencer o ya están vencidas.



Las tres de estas vistas generales se pueden descargar en Excel seleccionando la situación del botón **Descargar Todas las Transacciones Abiertas** 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).



Visualizar Facturas

Hay varias maneras de descargar facturas; Una factura a la vez o varias facturas simultáneamente

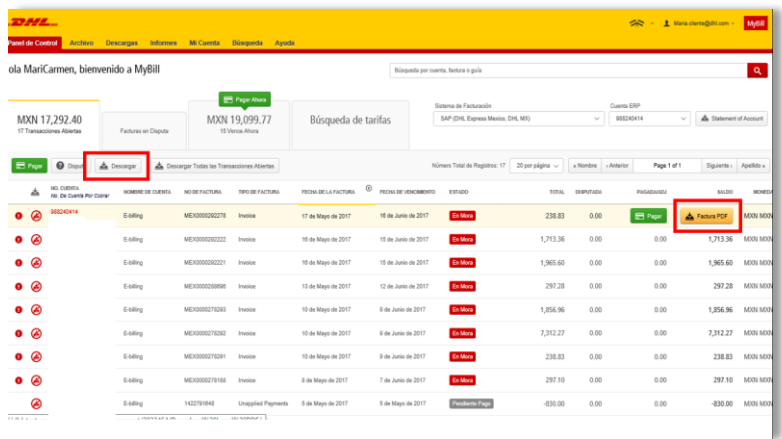
Claves

-  No hay Imágenes disponibles
-  Factura Vencida
-  Aclaración de Factura

Facturas únicas

Opción 1:

Para ver una sola factura, simplemente pase el cursor sobre la línea de factura y seleccione el PDF que aparecerá posteriormente.



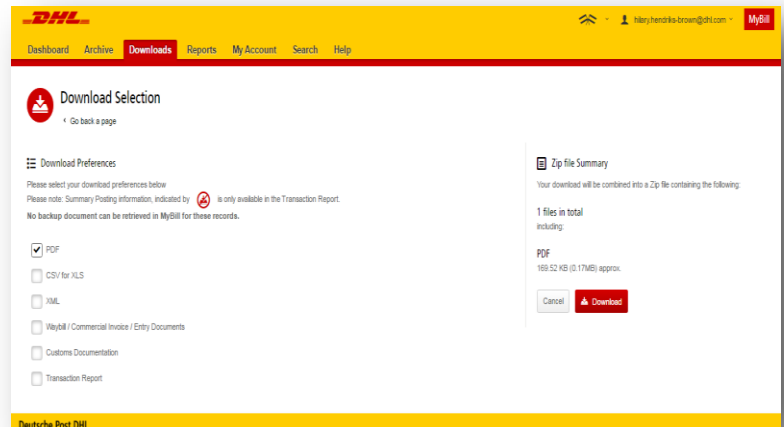
The screenshot shows the DHL MyBill dashboard for user 'ola MariCarmen'. It displays a table of invoices with columns for invoice number, date, status, and amount. A red box highlights the 'Descargar' button in the top navigation bar. Another red box highlights the 'Factura PDF' button next to the first invoice in the table.

NO. CUENTA	NOMBRE DE CLIENTE	NO. DE CUENTA POR CARGO	NO. DE FACTURA	TIPO DE FACTURA	FECHA DE LA FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	ESTADO	TOTAL	DEBITADA	PAGADA/ABONADA	SALDO	MONEDA
888240414	E-billing	ME3000020278	Invoice	17 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	Co-Mora	238.83	0.00	0.00	238.83	MXN	
	E-billing	ME3000020282	Invoice	16 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	Co-Mora	1,713.36	0.00	0.00	1,713.36	MXN	
	E-billing	ME3000020281	Invoice	16 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	Co-Mora	1,965.60	0.00	0.00	1,965.60	MXN	
	E-billing	ME3000020856	Invoice	13 de Mayo de 2017	13 de Junio de 2017	Co-Mora	297.28	0.00	0.00	297.28	MXN	
	E-billing	ME3000027033	Invoice	10 de Mayo de 2017	9 de Junio de 2017	Co-Mora	1,856.96	0.00	0.00	1,856.96	MXN	
	E-billing	ME3000027632	Invoice	10 de Mayo de 2017	8 de Junio de 2017	Co-Mora	7,312.27	0.00	0.00	7,312.27	MXN	
	E-billing	ME3000027631	Invoice	10 de Mayo de 2017	8 de Junio de 2017	Co-Mora	238.83	0.00	0.00	238.83	MXN	
	E-billing	ME3000027168	Invoice	8 de Mayo de 2017	7 de Junio de 2017	Co-Mora	297.10	0.00	0.00	297.10	MXN	
	E-billing	1420761948	Unapplied Payments	5 de Mayo de 2017	5 de Mayo de 2017	Problema Pago	-830.00	0.00	0.00	-830.00	MXN	

Opción 2:

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

Descargar. Si simplemente desea descargar el **PDF**, haga clic en el botón **Descargar PDF**.



The screenshot shows the 'Download Selection' page in the DHL MyBill interface. Under 'Download Preferences', the 'PDF' checkbox is checked. In the 'Zip file Summary' section, the 'Downloaded' button is highlighted.

Hi Hilary Hendriks, welcome to MyBill

RM 384,242.83
1741 Open Transactions
\$ 1,251.25
23 Open Transactions
J\$ 6,941,008.03
66 Open Transactions

Disputed Invoices

RM 186,039.52
702 Due Now
J\$ 6,620,102.81
54 Due Now

Rated But Not Invoiced
97

ACCOUNT NO.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	EXPENSED	PAYMENT	BALANCE	CURRENCY
	Print & Post/Standard register		Customs Invoice	July 14, 2015	None	Unpaid	1,150.03	0.00	0.00	1,150.03	\$ USD
	Print & Post/Standard register		Invoice	Sept. 23, 2015	None	Unpaid	101.22	0.00	0.00	101.22	\$ USD
	Print and Post Account		Invoice	Aug. 28, 2016	Sept. 24, 2016	Overdue	135,676.92	0.00	0.00	135,676.92	J\$ BMD
	Print and Post Account		Invoice	Aug. 11, 2016	Sept. 10, 2016	Overdue	117,211.53	0.00	0.00	117,211.53	J\$ BMD

Múltiples Facturas

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

Download Selection

Download Preferences

Please select your download preferences below

Please note: Summary Posting information, indicated by is only available in the Transaction Report.

No backup document can be retrieved in MyBill for these records.

- PDF
- CSV for XLS
- XML
- Waybill / Commercial Invoice / Entry Documents
- Customs Documentation
- Transaction Report

Zip file Summary

Your download will be combined into a Zip file containing the following:

3 files in total including:

PDF
508.56 KB (0.50MB) approx.

Cancel Download

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

Download Selection

Download Preferences

Please select your download preferences below

Please note: Summary Posting information, indicated by is only available in the Transaction Report.

No backup document can be retrieved in MyBill for these records.

- PDF
- CSV for XLS Customized Customize Format
- XML
- Waybill / Commercial Invoice / Entry Documents
- Customs Documentation
- Transaction Report

Zip file Summary

Your download will be combined into a Zip file containing the following:

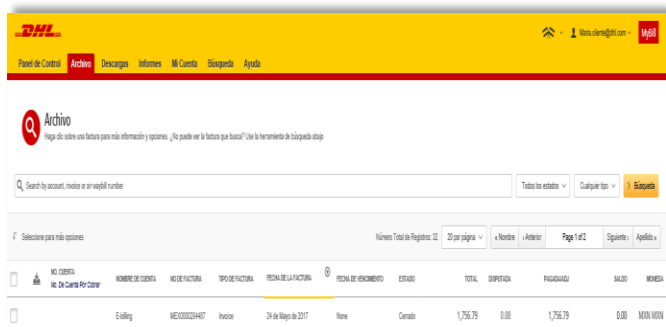
2 files in total including:

CSV
16.02 KB (0.02MB) approx.

Cancel Download

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**, si no, seleccione el botón **Descargar** para continuar con el formato estándar. Usted será redirigido a la pantalla de descarga desde donde puede descargar su archivo.

Pantallas de archivo, informes y descargas



Pantalla de archivo

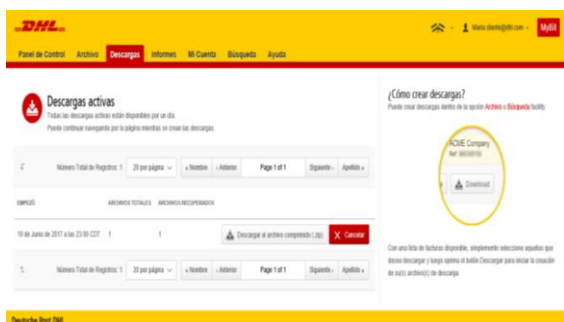
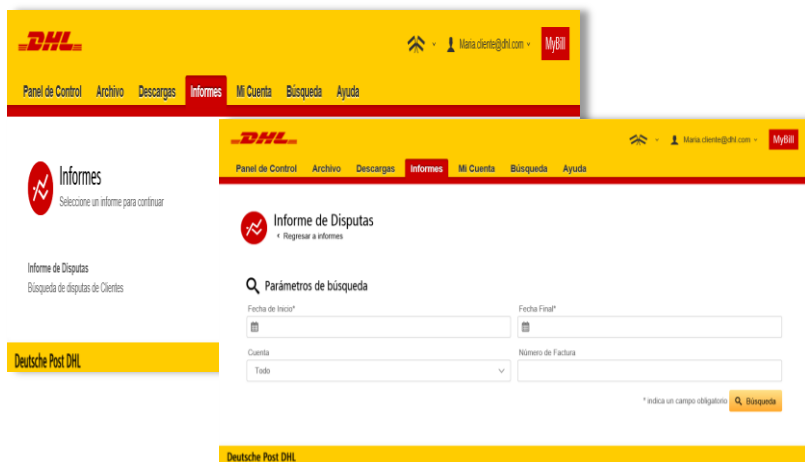
Cuando se haya pagado una factura, se eliminará de la pantalla principal y se colocará automáticamente en la vista general

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

Pantalla del informe

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.



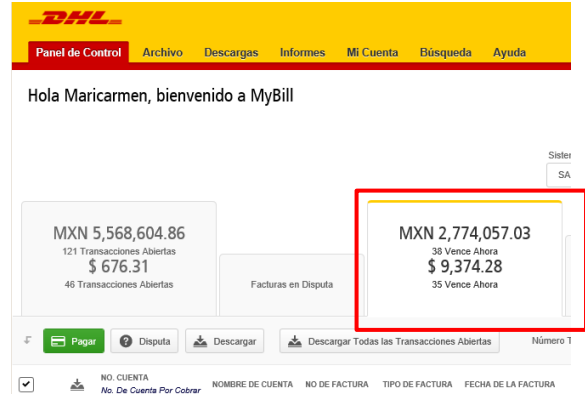
Pantalla de Descargas

En esta pantalla se encontrarán todas las descargas generadas recientemente así 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**.

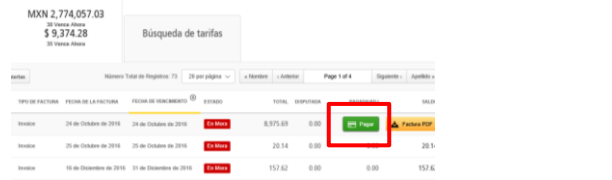
Realizar un Pago

MyBill le permite hacer pagos rápidos y seguros en línea

Las facturas vencidas se pueden Pagar en el panel "Por Pagar".



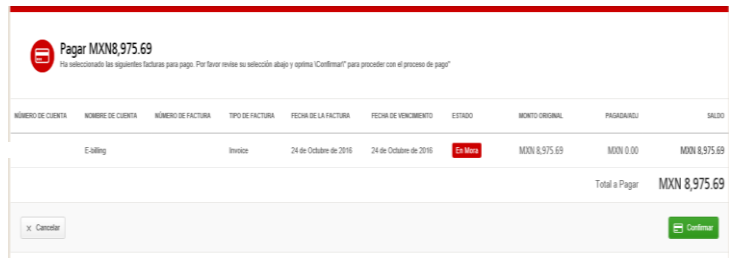
O bien, pase el ratón sobre la línea de factura y haga clic en el botón de pago



O bien, seleccione las facturas que desea pagar y, a continuación, haciendo 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**



Realizando un Pago

▼ Resumen de pedido Español

Referencia de pago: 2343

Descripción: Pago en MyBill DHL

Importe (MXN): \$8.975,69

Datos de pago

* Indica un campo obligatorio

Número de la tarjeta *

Nombre del titular de la tarjeta *

Fecha de vencimiento *
 Mes Año

Código de seguridad 3 dígitos en el reverso de la tarjeta o 4 dígitos en el anverso de la tarjeta

Datos de contacto ✓
 maricarmen.manzanociente@dhl.com

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

▼ Resumen de pedido

Referencia de pago: 2089

Descripción: Pago en MyBill DHL

Importe (MXN): \$5,53

Powered by


Una vez que 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.

TIPO DE FACTURA	FECHA DE LA FACTURA ¹	FECHA DE VENCIMIENTO	ESTADO
Debit	17 de Julio de 2017	17 de Julio de 2017	<input type="button" value="Pago(s) en proceso"/>
Invoice	24 de Mayo de 2017	24 de Mayo de 2017	<input type="button" value="Pago(s) en proceso"/>
Invoice	24 de Mayo de 2017	24 de Mayo de 2017	<input type="button" value="Pago(s) en proceso"/>

Panel de Control muestra el (los) Pago (s) en curso hasta la recepción de la confirmación bancaria, luego se trasladará a la pestaña **Archivo**



Preocupado por hacer pagos en línea? No lo esté!

Usamos una combinación de firmas digitales y de encriptación para proteger todo el detalle de la información de su tarjeta bancaria. Nadie en DHL tiene acceso a la información de su tarjeta de débito y/o crédito.

Aclaraciones y Facturas

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

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

Se le dirigirá a la pantalla **Aclaración de Factura** donde podrá ingresar los detalles de su disputa seleccionando un motivo de aclaración, en el menú desplegable, ingresando una descripción de la aclaración en el campo de comentarios y haciendo clic en el botón **Enviar** aclaración.

ola MariCarmen, bienvenido a MyBill

Busqueda por cuenta, factura o guía

MXN 17,292.40
17 Transacciones Abiertas

Facturas en Disputa MXN 19,099.77
13 Vencidas Ahora

Busqueda de tarifas

Sistema de Facturación: SAP (DHL Express Mexico, DHL MX) Cuenta ERP: 888240414

Botones: Pago, **Disputa**, Descarga, Descargar Todas las Transacciones Abiertas

Números Total de Registros: 17 20 por página

NO. CLIENTE	NO. DE CUENTA	NO. DE CUENTA POR COBRAR	NOMBRE DE CUENTA	NO. DE FACTURA	TIPO DE FACTURA	FECHA DE LA FACTURA	FECHA DE VENCIMIENTO	ESTADO	TOTAL	IMPUESTADA	PAGADA/NO	SALDO	MONEDA
				E-billing MEX0000292278	Invoice	17 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	En Mora	238.83	0.00	0.00	238.83	MXN MXN
				E-billing MEX0000292222	Invoice	16 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	En Mora	1,713.36	0.00	0.00	1,713.36	MXN MXN
				E-billing MEX0000292221	Invoice	16 de Mayo de 2017	16 de Junio de 2017	En Mora	1,965.60	0.00	0.00	1,965.60	MXN MXN
				E-billing MEX0000288986	Invoice	13 de Mayo de 2017	12 de Junio de 2017	En Mora	297.28	0.00	0.00	297.28	MXN MXN
				E-billing MEX0000278263	Invoice	10 de Mayo de 2017	9 de Junio de 2017	En Mora	1,856.96	0.00	0.00	1,856.96	MXN MXN
				E-billing MEX0000278262	Invoice	10 de Mayo de 2017	9 de Junio de 2017	En Mora	7,312.27	0.00	0.00	7,312.27	MXN MXN
				E-billing MEX0000278291	Invoice	10 de Mayo de 2017	9 de Junio de 2017	En Mora	238.83	0.00	0.00	238.83	MXN MXN
				E-billing MEX0000278188	Invoice	8 de Mayo de 2017	7 de Junio de 2017	En Mora	297.10	0.00	0.00	297.10	MXN MXN
				E-billing 1422791948	Unapplied Payments	5 de Mayo de 2017	5 de Mayo de 2017	Pendiente Pago	-830.00	0.00	0.00	-830.00	MXN MXN
				E-billing 1422776250	Unapplied Payments	3 de Mayo de 2017	3 de Mayo de 2017	Pendiente Pago	-977.37	0.00	0.00	-977.37	MXN MXN
				E-billing M0R0171346	Invoice	26 de Abril de 2017	26 de Mayo de 2017	En Mora	393.91	0.00	0.00	393.91	MXN MXN
				E-billing M0R0172881	Invoice	31 de Abril de 2017	31 de Mayo de 2017	En Mora	730.41	0.00	0.00	730.41	MXN MXN

! Nota: Sólo se puede registrar una aclaración por factura

Facturas Disputadas
Si cree que le han cobrado por error, o desea disputar una factura, por favor siga las instrucciones abajo.

• Regresar a la pantalla del Panel de Control

NUMERO DE FACTURA	NUMERO DE CUENTA	FECHA DE LA FACTURA	ESTADO	MONTO ORIGINAL
MEX0000292278		17 de Mayo de 2017	En Mora	MXN 238.83
MEX0000292222		16 de Mayo de 2017	En Mora	MXN 1713.36

Agregar un Comentario
Por favor justifique una razón para la disputa y cualquier otro comentario abajo.
Se requieren todos los campos con *

Seleccione una razón de disputa *

Agregar un Comentario *

Presente la Disputa

Cómo funciona MyBill
Cómo pagar sus facturas de DHL en línea
• Contáctenos

Guía de Usuario para MyBill
Descargue la guía de usuario en PDF
• Descargar PDF

Preguntas Frecuentes MyBill
Las respuestas a sus Preguntas Frecuentes
• Descargar PDF

Deutsche Post DHL

Fraud Awareness

- DHL Exams
- DHL Global Forwarding
- DHL Freight
- DHL Global Mail
- DHL Supply Chain

Accesibilidad | Términos & Condiciones | Privacidad & Cookies
©2014 ©DHL International GmbH. Todos los derechos reservados



Actualización de una aclaración

Una vez que presente una aclaración, no se puede cancelar dentro de **MyBill**. En caso de que sea necesario modificar o cancelarla, simplemente actualice el registro abierto con información para que nuestro agente de aclaraciones DHL realice los cambios necesarios

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



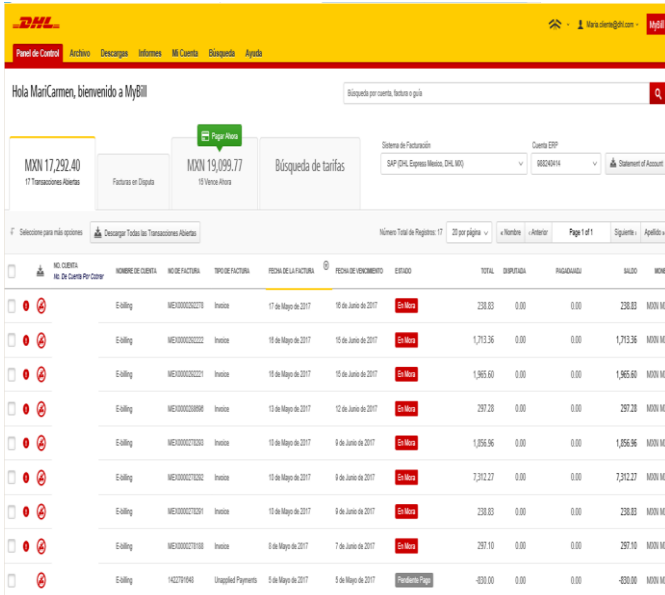
¿Quiere una visión general de todas las aclaraciones? Vaya a la **pantalla Informes** y descargue el detalle.

Aquí encontrará los detalles de su aclaración, así como la opción de agregar un comentario. Si desea cancelar entonces lo mencionó en el campo de comentarios y se cancelará en consecuencia; Si usted desea simplemente añadir también lo puede realizar

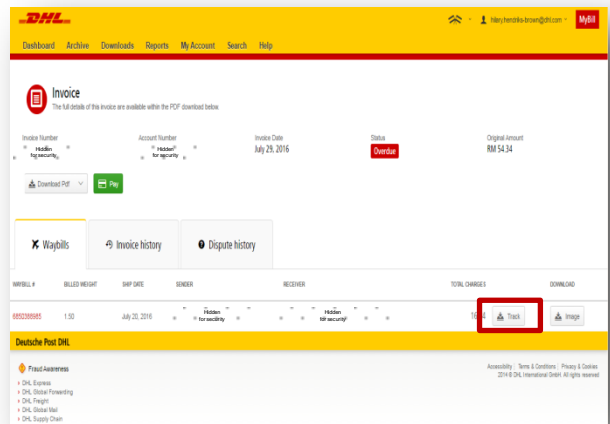
Tenga en cuenta que tardará al menos 24 horas para que la eliminación o la actualización de su aclaración sea visible en **MyBill**

RASTREO

La funcionalidad Seguimiento y Localización de **MyBill** permite al cliente rastrear los envíos fácilmente y sin tener que salir del sitio **MyBill**.

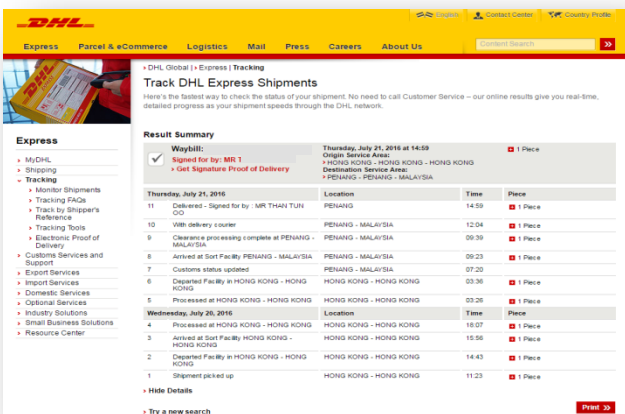


Si desea ver los detalles de seguimiento de un envío, abra la factura seleccionando la línea de factura.



Una vez ingresando a la pantalla de factura estará presente con un desglose de todos los envíos para esa factura.

En cada línea de envío encontrarás un botón **Rastreo**. 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 la imagen de la prueba de entrega de su envío



Pantalla Mi Cuenta

En la pantalla **Mi cuenta**, encontrará una vista general de 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

Panel de Control Archivo Descargas Informes **Mi Cuenta** Búsqueda Ayuda

Mis Datos de Usuario

Por favor recuerde de mantener su información al día.

Dirección Correo Electrónico

Nombre Apellido

Cargo Número de Teléfono

Grupo Base Preferencia de Idioma

Zona Horaria

Guardar

Cambiar Contraseña

Su contraseña debe cumplir con la política de contraseñas

Si cambia su Contraseña directamente por MyBill, esto no cambiará su contraseña actual en DHL.com para envíos en línea

Su contraseña actual*

Ingrese una contraseña nueva*

Confirme su nueva contraseña*

* indica un campo obligatorio **Guardar**

Mis datos de usuario

En esta sección puede modificar / actualizar su dirección de correo electrónico, detalles del nombre, número de teléfono, preferencia de idioma, etc

Cambiar contraseña

En esta sección puede actualizar / cambiar su contraseña si así lo desea **Tenga en cuenta que cualquier cambio en su contraseña aquí no se alineará con su contraseña MyDHL. Esto necesitará ser modificado por separado**

Resumen de factura abierta

Esta sección le ofrece una visión general del saldo pendiente y del envejecimiento de las facturas abiertas y pendientes. El resumen se desglosa por 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.

Resumen de Facturas Abiertas

SALDO TOTAL		TOTAL EN MONEDA	
MON 17,352.40		MON 17,352.40	
ACTUAL	30-DIA	60-DIA	90-DIA
MON 0.00	MON 12,588.77	MON 4,763.63	MON 0.00

Mis Cuentas

Puede tener una o más cuentas empresariales asociadas con su perfil de usuario. También puede incluir a otros usuarios a sus Cuentas. Para recibir su preferencia de entrega de papel, por favor envíe el número de cuenta y la cantidad por correo electrónico a colaboracion@dl.com de **Cargos usuarios nuevos**

Seleccione para más opciones

Número Total de Registros: 1 20 por página Page 1 of 1

NÚMERO DE CUENTA	CUENTA	NOMBRE DE LA EMPRESA	ADMINISTRAR
			<input type="button" value="Administrar"/> <input type="button" value="No"/>

Seleccione para más opciones

Número Total de Registros: 1 20 por página Page 1 of 1

Deutsche Post DHL

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 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 por correo electrónico. Haga clic en el menú desplegable para ver y seleccionar las opciones disponibles.

Pantallas de Ayuda

La pantalla de **ayuda** 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.

Se compone de varias secciones:

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

Si no encuentras la respuesta que buscabas en la pantalla de Ayuda, también puedes consultar el documento Preguntas Frecuentes

DHL MYBILL

PREGUNTAS FRECUENTES

ADMINISTRACION DE CUENTAS

¿Cómo gestiono la configuración de mi cuenta y usuario?

En la pantalla **Mi cuenta**, puede modificar la configuración de su cuenta, contraseña y usuario. Si se ha restringido el acceso, el usuario deberá ponerse en contacto con el Administrador de **Cuentas por Pagar** para obtener asistencia. Vaya 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 un botón Administrar en la parte inferior de la pantalla **Mi cuenta**. El botón 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.

Adición de nuevos usuarios:

- Paso 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.
- Paso 2** Click en **Agregar nuevo usuario** (casilla color verde), escriba la Dirección de correo electrónico y click en guardar.
- Paso 3** Haga click en **Administrar** de nuevo y seleccione la opción Permisos y el método de entrega.

Administrar Usuarios Existentes:

- Paso 1** Seleccione el botón **Administrar** situado junto a la cuenta que desea ajustar.
- Paso 2** Agregar o quitar la marca de verificación en las casillas siguientes a las funciones a las que desea acceder.
- Paso 3** Seleccione el botón **Guardar** para guardar los cambios

Me gustaría personalizar el tema del correo electrónico, ¿es esto posible? Sí. Envíe un correo electrónico a DHL para obtener asistencia a mybill.mexico@dhl.com

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

- Si para la función Administrador de **Cuentas por Pagar** que ha sido registrado para todas las cuentas de facturación relacionadas dentro del Grupo
- No para el rol Administrador de Facturación, recibirá una notificación de que debe ponerse en contacto con el usuario de su empresa asignado como su contacto de **Cuentas por Pagar** ellos van a necesitar conceder acceso.

¿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.

- Paso 1** Ingresar a <https://mybill.dhl.com/login>.
- Paso 2** Click en el icono **Registrar** de MyBill.
- Paso 3** Pase por los pasos solicitados.

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

¿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 **DHL.com** actual para el envío en línea.

¿Qué sucede si olvido mi contraseña?

Si conoce la dirección de correo electrónico, sus cuentas Registrado, ingrese a <https://mybill.dhl.com/login> y haga clic 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:

mybill.mexico@dhl.com.

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

Paso 1 En la pantalla Mi cuenta, desplácese hasta su lista de Cuentas registradas

Paso 2 Haga clic en el botón Administrar junto a la Cuenta que desea actualizar.

Paso 3 En Preferencia de entrega de correo, en el menú desplegable seleccione la opción deseada.

Paso 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 sus Detalles de pago con tarjeta de crédito. Nadie en DHL tiene acceso a su información de tarjeta de crédito y / o débito.

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

No. Sólo necesitas tener acceso a Internet. La mayoría de las versiones de los principales navegadores son compatibles (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari, etc.). 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 se complace en proporcionar este servicio de forma gratuita

FACTURAS

¿Dónde puedo ver mis facturas abiertas de DHL?

Todas las facturas por pagar se muestran en MyBill en: Transacciones abiertas: muestra todas las facturas pendientes de pago

Facturas con Aclaraciones- muestra todas las facturas que tienen una aclaración abierta registrada

Por Vencer - muestra todas las facturas actuales.

¿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 (para importar en una hoja de cálculo el detalle en Excel),

¿Tendrán todas mis facturas documentación adicional?

Facturas que tienen documentación adicional disponible estará en DHL MyBill.

¿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, haga clic en *Abrir* y luego utilice la función de 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 clic 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.

Tengo un crédito que puedo ver en mi pantalla principal, pero cuando intento utilizarlo para pagar mi factura, el sistema muestra este mensaje: "Este documento no está listo para ser utilizado para el pago ...". ¿Qué debo hacer?

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.

ACLARACIONES

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

En la pantalla principal de **MyBill**, seleccione la factura con un clic en la casilla de verificación, a la izquierda de la línea de pedido. Una aclaración 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 aclaración, vaya a la pantalla de ayuda y siga los pasos descritos en la sección *Registrar* una aclaración.

¿Cómo sé si se ha resuelto una aclaración?

Cuando se discute una factura, el estado de la factura cambiará a *Aclaración*. Una vez que se ha resuelto, el estado se actualizará, también puede seleccionar *Aclaración en Histórico*, para tener mas detalle puede seleccionar la opción.

¿Cómo veo mis aclaraciones?

- Seleccione la pestaña Facturas en **Aclaración** de su Pantalla principal de **MyBill**
- Haga clic en la factura y luego en el Historial de Aclaraciones
- Vaya a la pantalla Informes y descargue el detalle.

GUIAS PENDIENTES POR FACTURAR

Guías generadas pero no facturadas no está visible en el panel principal, hay dos razones por las que no puede ver el panel en la pantalla principal:

Opción 1 - La funcionalidad RBNI puede no haber sido

activado para su cuenta. Si desea acceder a RBNI envía y envía un correo electrónico a Mybill@dhl.com para realizar la solicitud de activación.

Opción 2 - No puede ver envíos. Solamente cuando haya envíos disponibles, solamente el tablero RBNI estará disponible para su visualización.

¿Las tarifas en RBNI son fijas y finales?

No. Si bien nuestro objetivo es ser lo más preciso posible, debe tener en cuenta que ningún cargo visto en la funcionalidad de RBNI es definitivo hasta que se factura.

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.

No sé las dimensiones de mi envío - ¿puedo realizar una cotización?

Sí. Las 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 corresponde al envío.

ADICIONALES

¿Cómo cancelo mi servicio DHL MyBill?

Si desea cancelar su cuenta de DHL **MyBill**, favor de ponerse en contacto con DHL enviándonos un correo a: mybill.mexico@dhl.com



Detalles de Contacto

Para problemas y consultas especiales de MyBill

Teléfono: +52 (55) 5345-2027

Email: mybill.mexico@dhl.com