



FAQ

# MyDHL+

Frequently Asked Questions.

**DHL Express – Excellence. Simply delivered.**



## NAVEGADORES COMPATIBLES CON MYDHL+

MyDHL+ funciona con Internet Explorer (9 o superior), Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari y Opera.

## PRIMER INICIO DE SESIÓN EN MYDHL+

Si su usuario fue migrado de MyDHL a MyDHL+, recibió un correo electrónico de bienvenida donde se indican las instrucciones para activar su nuevo acceso al portal.

## GENERACIÓN DE GUÍA

Para generar su primera guía, es necesario ingresar al portal <https://mydhl.express.dhl/mx/es/auth/login.html##logout> e ingresar los detalles de su envío.

Nota: Se debe considerar que no todas las funciones o productos estén disponibles por restricciones que puedo haber colocado el administrador corporativo.

Ingresar remitente y destinatario.

Ingresar los detalles del Envío.

Seleccionar el tipo de Embalaje (Empaque).

Seleccionar número de cuenta.

Seleccionar el tipo de Entrega o Producto.

The screenshot shows the DHL Express interface for selecting a delivery date and service. The user is on the 'Estoy realizando mi envío el' (I am making my shipment on) page. A calendar highlights July 26th (Thursday). Two service options are presented:

| Fecha de entrega | Entregado por | Precio estimado | Acción                      |
|------------------|---------------|-----------------|-----------------------------|
| Julio 26 Jueves  | 12:00         | MXN 252.65      | <a href="#">Seleccionar</a> |
| Julio 26 Jueves  | Final del día | MXN 68.78       | <a href="#">Seleccionar</a> |

Additional information includes a link to 'Encontrar una ubicación' (Find a location) and a note: 'Tarifa estimada de DHL a partir de Jul 24, 2018, 8:15 PM. Advertencia y detalles importantes'.

Seleccionar Servicios Opcionales (en caso de que aplique).

The screenshot shows the 'Servicios opcionales' (Optional services) section. A checkbox for 'Contract Signature' is currently unchecked. A green 'Siguiente' (Next) button is located at the bottom right of the section.

Programar Recolección (Debe de existir una diferencia mínima de 180 minutos dentro de la ventana de recolección).

The screenshot shows the 'Necesita una recolección del courier?' (Do you need a courier collection?) step. The user has selected 'Sí - Programar recolección' (Yes - Schedule collection). A warning message states: 'La recolección no se puede programar para su fecha de envío. Programe para la próxima fecha disponible o seleccione una fecha diferente.' (Collection cannot be scheduled for your shipment date. Schedule for the next available date or select a different date.)

A timeline for the collection window is shown for July 25th (Friday) from 10:00 to 20:00. A message says: 'Ventana de recolección - cuando el Courier puede llegar y el envío está listo. Por favor permita al menos 180 minutos para su ventana de recolección.' (Collection window - when the Courier can arrive and the shipment is ready. Please allow at least 180 minutes for your collection window.)

Fields for collection details include:
 

- ¿Dónde debe el courier recolectar el envío? (Where should the courier collect the shipment?): Seleccionar uno (Select one)
- Peso total de recolección (Total collection weight): 1 kg
- Dirección de recolección (Collection address): Nombre Apellido, Empresa, Mexico, Calle y Numero, Colonia, Delegación o Municipio (FEDERAL-VENUSTIANO CARRANZA, CIUDAD DE MEXICO, 15700), mail@mail.com, +52 55 5555 5555.

A green 'Siguiente' (Next) button is at the bottom right.

Indicar si se necesita una Guía de Retorno.

The screenshot shows the '¿Necesita una guía de retorno?' (Do you need a return guide?) step. The user has selected 'No' (No). A note states: 'La guía es válida por 3 meses' (The guide is valid for 3 months). A green 'Siguiente' (Next) button is at the bottom right.

Revisar resumen de costos de envío y dar clic en **Aceptar y Continuar**.



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español

Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Seleccionar Mis configuraciones de envío Mi perfil

### Resumen de costos de envío

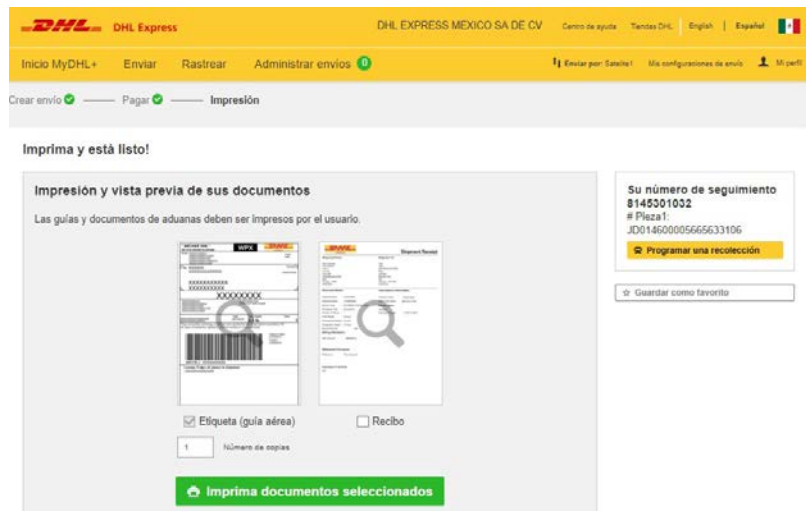
|   |                                       |            |              |
|---|---------------------------------------|------------|--------------|
| EXPRESS DOMESTIC<br>Jus. 26 Jul. 2018 - Final del día | Cargos de transporte:                 | MXN        | 55.00        |
| Peso volumétrico 0.25 kg<br>Peso total 1 kg           | Recargo por combustible:              | MXN        | 4.29         |
|   | VAT/Tax:                              | MXN        | 9.49         |
|   | <b>Total (IVA incluido si aplica)</b> | <b>MXN</b> | <b>68.78</b> |

**Términos y Condiciones**

Haga clic en ACEPTAR- Yo acepto los DHL Términos y Condiciones de Transporte y declaro que este envío no incluye algún Artículos prohibidos.

**Aceptar y Continuar**

Dando clic en el **Botón Imprimir documentos seleccionados** o **Imprimir WayBill** y listo.



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español



Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Seleccionar Mis configuraciones de envío Mi perfil

Crear envío Pagado Impresión

### Imprima y está listo!

**Impresión y vista previa de sus documentos**

Las guías y documentos de aduanas deben ser impresos por el usuario.

Etiqueta (guía aérea)  Recibo

1 Número de copias

**Imprima documentos seleccionados**

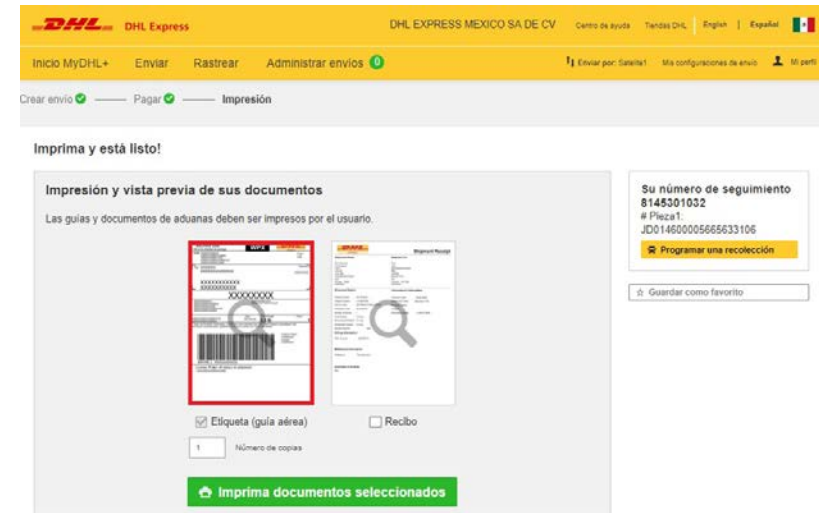
Su número de seguimiento  
**8145301032**  
# Pieza 1:  
JD014600005665633106

**Programar una recolección**

Guardar como favorito

## FORMA INVÁLIDA DE IMPRESIÓN DE GUÍA

Nunca deberá imprimir la guía desde la vista previa, de esa forma no se transmite la información de su envío a DHL por tal motivo el Courier no se llevará su envío.



**DHL Express** DHL EXPRESS MEXICO SA DE CV Centro de ayuda Tendrás DHL English Español



Inicio MyDHL+ Enviar Rastrear Administrar envíos 1 Enviar por: Seleccionar Mis configuraciones de envío Mi perfil

Crear envío Pagado Impresión

### Imprima y está listo!

**Impresión y vista previa de sus documentos**

Las guías y documentos de aduanas deben ser impresos por el usuario.

Etiqueta (guía aérea)  Recibo

1 Número de copias

**Imprima documentos seleccionados**

Su número de seguimiento  
**8145301032**  
# Pieza 1:  
JD014600005665633106

**Programar una recolección**

Guardar como favorito



document-preview

EXPRESS DOMESTIC **DOM** **DHL**

FROM: Empresa  
Nombre Apellido: HMX  
Calle y Número:  
Código Postal:  
País: México

TO: Empresa  
Nombre Apellido:  
Calle y Número:  
Código Postal:  
País: México

**MX-GDL-GDL**

Weight: 1.0 kg 1/1

Barcode: 8145301032

**DO NOT PRINT - SAMPLE ONLY**

## ¿CÓMO AGREGAR UNA NUEVA REFERENCIA?

Se podrá colocar cualquier tipo de referencia siempre y cuando no presente alguna restricción por parte de su administrador corporativo.

Nota: en caso de presentarla deberá ponerse en contacto con su administrador corporativo.

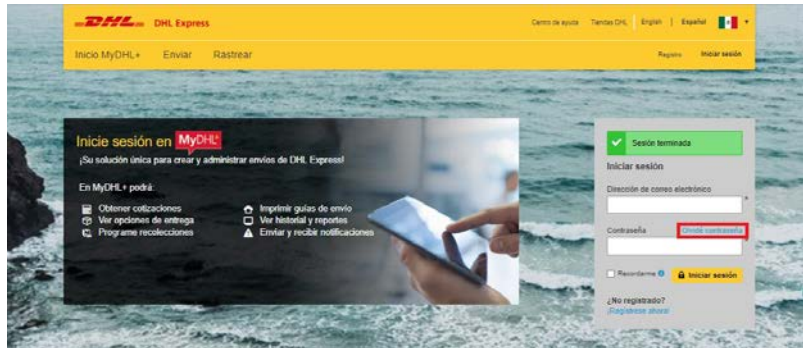
## ¿CÓMO CAMBIAR DE GRUPO PARA COMENZAR EL PROCESO DE ENVÍO?

Si su administrador corporativo lo registró en más de un grupo y esos grupos tienen diferentes restricciones de esta forma se realizaría el cambio de grupo.

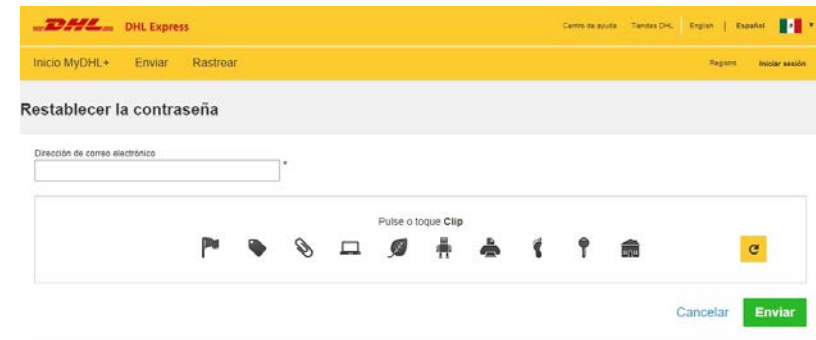


## RESET DE PASSWORD

Para recuperar el Password dar clic en la opción Olvide Contraseña.



Ingresar el correo electrónico del usuario, seleccionar la imagen indicada y dar clic en **Enviar**.



Recibirá un correo electrónico con los pasos para asignar una nueva contraseña de acceso.

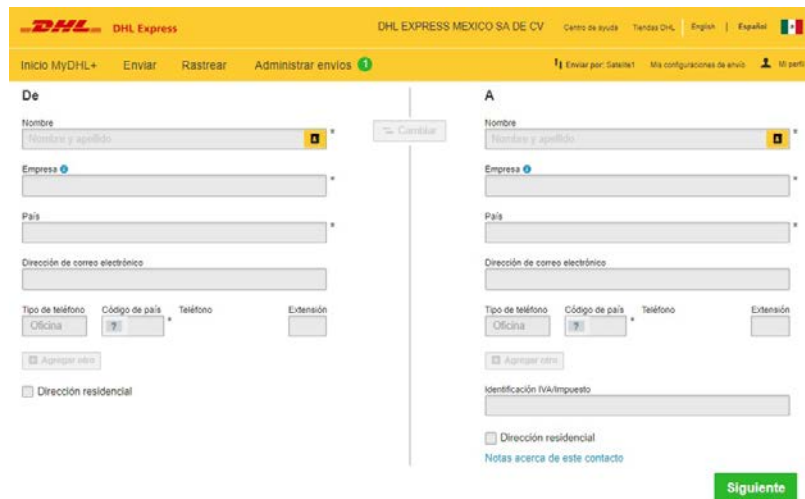
## ¿CÓMO AGREGAR CONTACTOS?

Ingresar a **Administrar envíos**, opción **Libreta de direcciones**, seleccionar en que libreta se realizara el registro ya sea en **Empresa Directorio**, **Grupo predeterminado**, **Directorio** o en **mi Libreta de Direcciones**.

Nota: Si no permite agregar contactos, indica que el usuario tiene restricciones, por lo que deberá contactar a su administrador.



En caso de que existiera alguna restricción en el proceso del envío se mostrarán de esta forma los contactos.



## ¿CÓMO BUSCAR CLAVE DEL PAÍS PARA DAR DE ALTA TELÉFONO?

Para buscar la clave primero hay que seleccionar el país ya sea un remitente o un destinatario automáticamente será colocada la clave del país, colocar la nomenclatura de los números telefónicos para MX. clave 52+ 10 dígitos, para otros países como PA. clave 507 + 8 dígitos.

Nota: Si desconoce la clave o el número telefónico Corporate MyDHL+ le permite colocar su mismo número telefónico de MX.

The screenshot shows the DHL Express MyDHL+ interface for editing a contact. It features two columns: 'De' (Sender) and 'A' (Recipient). Both columns have fields for 'Nombre', 'Empresa', 'País', 'Dirección', 'Dirección 2', 'Dirección 3', 'Código postal', 'Ciudad', 'Estado', 'Dirección de correo electrónico', 'Tipo de teléfono', 'Código de país', 'Teléfono', and 'Extensión'. The 'País' field in both columns is highlighted with a red box. A 'Cambiar' button is located between the two columns. At the bottom right, there is a green 'Siguiente' button.

## ¿CÓMO SABER QUIÉN ES MI ADMINISTRADOR CORPORATIVO?

Deberá posicionar el puntero del mouse en menú **Mi perfil**, opción **Empresa contactos**.

Nota: Si esta opción no se encuentra disponible presenta restricción para ver los contactos de compañía y deberá comunicarse al teléfono de soporte técnico de Corporate MyDHL+ para que le indiquen quien es su administrador corporativo.



El administrado es el que está identificado como "Si" en la columna de Administrador Corporativo

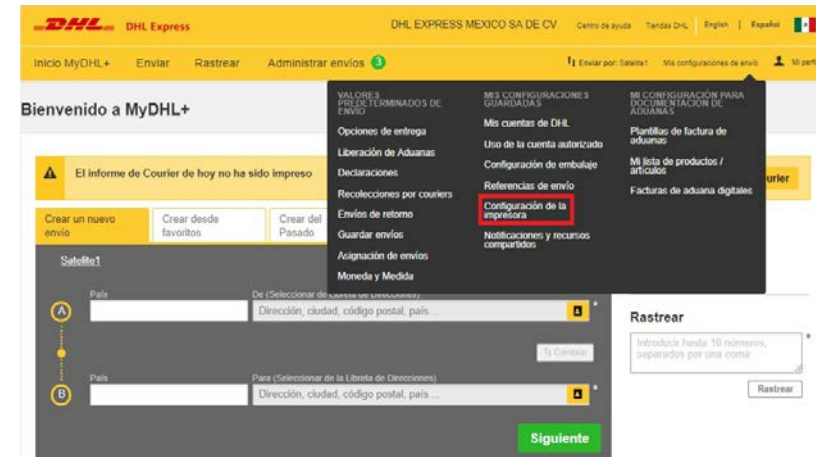


## ¿CÓMO AGREGAR UN NUEVO NÚMERO DE CUENTA?

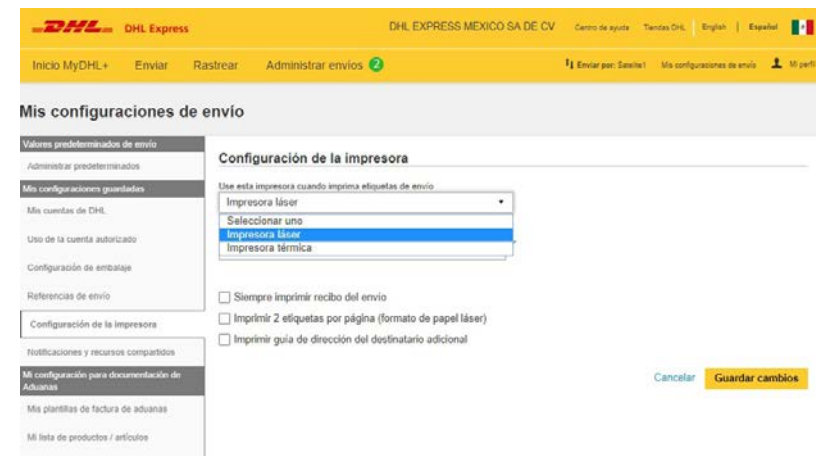
Deberá ponerse en contacto con su administrador corporativo para que sea él quien registre la nueva cuenta.

## CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA

Para configurar su impresora, ingresar a la opción Configuración de Impresora.



Seleccionar el tipo de Impresora (Láser o Térmica).



Seleccionar el formato de documento para láser o para térmica.

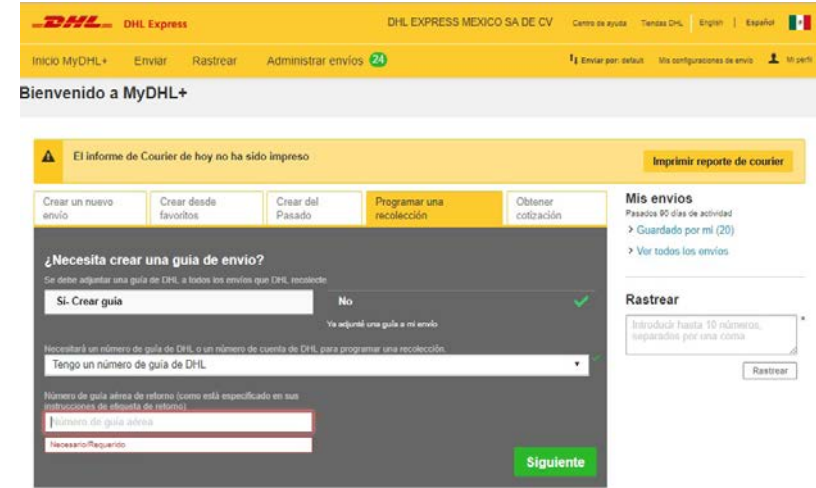


Dar clic en Guardar cambios.

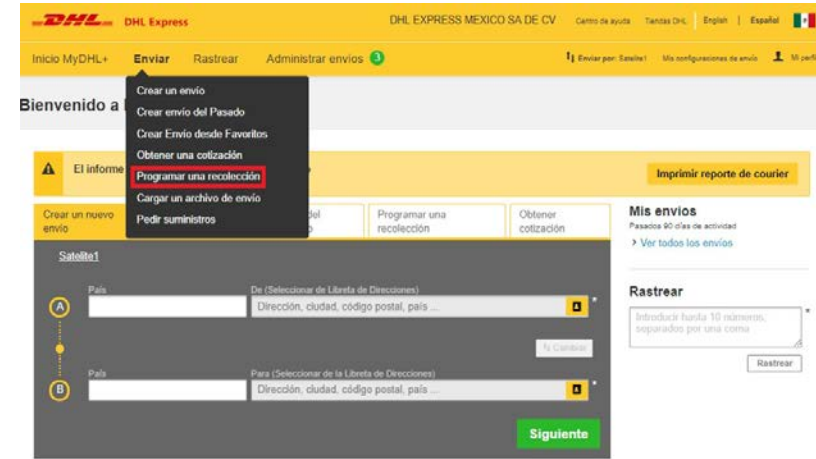
## ¿CÓMO AGENDAR UNA RECOLECCIÓN?

Existen 2 formas para agendar recolección.

1.



2. Da clic en el menú Enviar.





Nos pedirá si deseamos crear guía aérea o no.

### Programar una recolección

#### Necesita crear una etiqueta de envío?

Se debe adjuntar una guía de DHL a todos los envíos que DHL recolecte.

Necesitará un número de guía de DHL o un número de cuenta de DHL para programar una recolección.

Tengo un número de cuenta de DHL

Use este número de cuenta de DHL para la recolección

98XXX0882

Posteriormente nos pedirá los datos de dirección de recolección.

#### Dirección de recolección

Nombre

Empresa

País

Dirección

Dirección 2

Dirección 3

Código postal  Ciudad  Estado

Dirección de correo electrónico

Tipo de teléfono  Código de país  Teléfono  Extensión

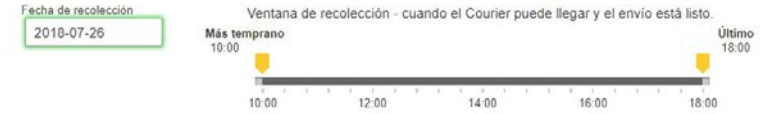
Dirección residencial

Limpia Dirección

Numero de paquetes  Peso total (todos los paquetes)    x  x

Seleccionaremos fecha de recolección y el horario de recolección. Debe de existir una diferencia mínima de 180 minutos dentro de la ventana de recolección.

#### Quando deberíamos recolectar su envío?



Por favor permita al menos 180 minutos para su ventana de recolección.

Guardar como predeterminado

Esta dirección de recolección, ubicación y ventana de tiempo de recolección

## ¿CÓMO CANCELAR UNA RECOLECCIÓN?

Dar clic en Administrar envíos opción **Mis Recolecciones**, en este apartado encontraremos todas nuestras recolecciones la cual únicamente hay que seleccionar y en la opción de **Acciones**, tendremos la opción **Cancelar recolección**.

The screenshot shows the DHL Express MyDHL+ dashboard. The navigation bar includes 'Inicio MyDHL+', 'Enviar', 'Rastrear', and 'Administrar envíos'. A dropdown menu is open under 'Administrar envíos', with 'Mis Recolecciones' highlighted in red. Other options in the menu include 'Todos los envíos', 'Libreta de direcciones', 'Reportes', 'REQUIERE ACCIÓN', 'Enviar hoy (9)', 'Listo para imprimir (1)', and 'Ver Todos los no enviados'. Below the menu, there are buttons for 'Crear un nuevo envío', 'Crear desde favoritos', 'Crear del Pasado', 'Programar una recolección', and 'Obtener cotización'. A 'Satélite 1' map is visible, and a 'Siguiendo' button is at the bottom.

The screenshot shows the 'Administrar Recolecciones' page. It features a search bar, a 'Desplegar' dropdown set to '10', and buttons for 'Descargar todo' and 'Crear nueva recolección'. A table lists collection records with columns for 'Número de confirmación', 'Estado', 'Fecha de recolección', 'Horario de recolección', and 'Dirección'. The 'Acciones' column is highlighted in red. Two records are shown:

| Número de confirmación | Estado   | Fecha de recolección  | Horario de recolección | Dirección  |
|------------------------|----------|-----------------------|------------------------|--|
| AME180402009739        | complete | Monday, April 2, 2018 | 12:30 - 18:30          | Ay Fuerza Aérea Mexicana 540 FEDERAL VENUSTIANO CARRANZA, DIFEDERAL 15700 Otro       |
| AME180402010323        | complete | Monday, April 2, 2018 | 11:30 - 16:15          | Ay Fuerza Aérea Mexicana 540 CENTRO CIVICO-MEXICALI, BAJA CALIF 21000 Puerta trasera |

## SOPORTE TÉCNICO CORPORATE MYDHL+

- Teléfono: (55) 57649009
- Correo Electrónico: mydhlplus.servicedesk@dhl.com

