



# CÓMO ENTENDER SU FACTURA





# ¡CONTÁCTENOS!

DHL se compromete a proporcionar un servicio consistente y de alta calidad. Nuestros agentes de Servicio al Cliente para Facturación son especialistas altamente capacitados en envíos internacionales. Están disponibles en un horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, para responder a todas sus consultas sobre facturación.

Servicio al Cliente para Facturación: [dhlcollections.panama@dhl.com](mailto:dhlcollections.panama@dhl.com),  
[pa.importaciones@dhl.com](mailto:pa.importaciones@dhl.com) o llamando al 271-3490.





# CÓMO ENTENDER SU FACTURA

# GENERALIDADES

En esta guía encontrará una descripción general de las tres diferentes formas en las que usted puede recibir su factura de DHL.

## DHL MYBILL

### PARA CLIENTES CON CUENTAS CON DHL EXPRESS

- Datos resumidos y detallados de las facturas, incluidas las imágenes relacionadas con el envío, como guías aéreas, facturas comerciales y otra documentación de aduanas.
- Revise, pague o realice un reclamo sobre su factura.
- Disponible 24/7, a través del sitio web
- Elimine las facturas físicas, opción sin papel
- Visualice facturas y detalles de envío
- Reciba notificaciones de nuevas facturas por correo electrónico.
- Pague sus facturas en línea
- Seleccione pago por tarjeta de crédito o transferencia bancaria (si aplica)
- Descargue facturas y documentos asociados
- Visualice el historial de pagos
- Registre múltiples cuentas de DHL Express bajo un mismo acceso
- Interactúe con el equipo de soporte de facturación de DHL por consultas sobre facturas

### ¿Tiene un número de cuenta de DHL Express?

Usted puede registrarse en [MyDHL+](#) y luego solicitar acceso para pagar sus facturas en línea a través de <https://mybill.dhl.com/login/>

La facturación en línea con [MyBill](#) de DHL, en DHL PTY o directamente a través de [www.mybill.dhl.com](http://www.mybill.dhl.com) es la forma más conveniente, segura, rápida y fácil de revisar, administrar, pagar o realizar algún reclamo de sus facturas, es fácil de usar para cada cuenta de envío de DHL Express, es una solución ecológica y una herramienta en línea las 24 horas del día. Es una herramienta digital que no requiere el uso de papel para hacer un seguimiento de sus transacciones financieras con DHL.

La herramienta combina la comodidad de una interfaz en línea con la velocidad y la seguridad de los pagos con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

# COMPROBANTE AUXILIAR DE FACTURA ELECTRÓNICA

DHL ofrece la opción del comprobante auxiliar de factura electrónica donde encontrará la información de pago relacionada a su guía:

- Información de facturación: Número de Factura, Fecha de emisión, Tipo de Contribuyente, Nro de Liquidación de Aduanas, Número de guía, Número de master.
- Información del emisor: DHL Express, RUC y Dirección.
- Información del cliente: Nombre del cliente, RUC o cédula, Dirección.
- Información del envío: Valor FOB, Valor Flete, Valor Seguro y Valor CIF.
- Información de pago de impuestos del envío.
- Información de pago por Servicios de DHL.

Además, puede descargar su factura digital por medio de un código QR o link a través de la web de la Dirección General de Ingresos (DGI).

En DHL, siempre estamos buscando la mejor manera de satisfacer sus necesidades de facturación y es por lo que frecuentemente estamos actualizando el contenido en nuestros archivos de facturación electrónica.



# CÓMO INTERPRETAR SU FACTURA DE DHL

Te detallamos los significados de cada concepto de facturación:

Información del Envío	
VALOR FOB	B/ 15,500.00
VALOR FLETE	B/ 51.20
VALOR SEGURO	B/ 155.00
VALOR CIF	B/ 5,706.20

  

Información de Pago de Impuestos del Envío	
TASA FORMAL	B/ 100.00
ITBM TASA	B/ 7.00
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>B/ 107.00</b>

  

Información de Pago por Servicios DHL	
LIQUIDACION FORMAL ALTO VALOR	B/ 185.00
DESEMBOLSO CONTADO	B/ 7.00
I.T.B.M.S. (7%)	B/ 13.44
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>B/ 205.44</b>

  

<b>TOTAL, DE CARGOS A PAGAR</b>	<b>B/ 312.44</b>
---------------------------------	------------------

DHL EXPRESS - EXCELLENCE SIMPLY DELIVERED

Documento validado por SISTEMA DE PRODUCCIÓN DESARROLLO Y ADMINISTRACIÓN STK PANAMA, S. A. con RUC 155704603 2 2021 es  
 Proveedor Autorizado Calificado, Resolución No. 201 9718 de 12/10/2021. [steck.com.mx](http://steck.com.mx)

Consulte por la clave de acceso en: <https://dgi-feop.mef.gob.pa/ConsultaFacturaPorCUFE>  
 CUFE: FE0120000005458-162-67519-0700012023112300000722960100114590583277  
 Protocolo de autorización: 0000155704603-2-202120230000000002637095

Explicación de Cargos: <https://www.dhl.com/pa-es/home.html>

- **ISC:** Consiste en un impuesto especial sobre la importación de determinados productos, Esencialmente, es un impuesto que deben pagar aquellas personas que utilizan o consumen productos que no están dentro de primera necesidad.
- **PERMISOS Y LICENCIAS:** Documentación necesaria para importar ciertas mercancías por su naturaleza podrían en riesgo la salud y la seguridad, del medio ambiente o las personas. (medicamentos, consumo humano, semillas, desinfectantes, etc.)
- **DESEMBOLSO CRÉDITO:** DHL por acelerar el proceso del despacho de aduanas realizando el pago inmediato de los aranceles e impuestos relacionados con un envío.
- **ALMACENAJES:** Es un cargo por el tiempo que él envió permanecen almacenados en nuestro recinto fiscal debido a falta de información de parte del cliente.
- **AUTORIZACIÓN ADUANAL:** Cargo de manejo por la gestión de liberación de su envío.
- **MODIFICACIÓN INFORMACIÓN:** Modificaciones y/o actualización de la información posterior a la liberación de su envío.
- **LIQUIDACIÓN: (HONORARIO DE CORREDOR):** Consiste en la determinación del monto, correspondiente a tributos por concepto de nacionalización de mercancía extranjera
- **SERVICIO DE LIBERACIÓN ADUANAL:** Es el cargo de manejo por el proceso de liberación de su envío.
- **NOTIFICACIÓN A AGENTE DE ADUANAS:** A petición del cliente, DHL transfiere la documentación para el despacho de aduanas a un agente de aduanas independiente que se encargará de su despacho y entrega al destinatario.
- **OTROS CARGOS:** Otros cargos que puedan aplicar.
- **DESEMBOLSO CONTADO:** DHL por acelerar el proceso del despacho de aduanas realizando el pago inmediato de los aranceles e impuestos relacionados con un envío.
- **DECLARACIÓN DE PARTIDAS MÚLTIPLES:** Los cargos se aplican cuando se registran más de 2 líneas en el despacho de aduanas, por ejemplo, con diferentes mercancías o diferentes países de fabricación.
- **DCM PANAMÁ PACÍFICO:** Cargo por concepto de movimiento de su mercancía a una Zona Franca ya sea de forma consolidada o movimiento dedicado. (DMC Declaración de Movimiento Comercial)
- **TRÁNSITO A PUNTOS CON CONTROL ADUANERO:** El cargo correspondiente es por el movimiento de un puerto a otro.

## TÉRMINOS DE PAGO SEGÚN EL SERVICIO SOLICITADO

- **GASTOS MISCELANEOS:** Cargo de tasa por declaración aduanera consolidada
- **IMPUESTO FIJO:** Impuesto de importación de introducción al país
- **I.T.B.M.S. I.S.C.:** Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios sobre el Impuesto Selectivo de Consumo
- **TASA ITBM (TASA):** Cargo de tasa por declaración aduanera
- **ITBMS 7%:** Impuesto de Transferencia de Bienes Muebles y Servicios

# CÓMO REALIZAR UN RECLAMO SOBRE SU FACTURA DE DHL

Ocasionalmente usted puede que necesite realizar un reclamo sobre su factura de DHL. En esta página aprenderá más sobre el proceso y sobre cómo presentar un reclamo de forma rápida y sencilla.

## HERRAMIENTAS EN LÍNEA

### (CLIENTES CON CUENTA)

Cómo realizar un reclamo en línea por un cargo de una guía aérea o factura - a través de [MyBill](#) de DHL

Ya sea que esté pagando o simplemente administrando sus facturas a través de [MyBill](#) de DHL, usted puede ver/descargar copias de todas las facturas, incluyendo la documentación correspondiente. También puede consultar y realizar reclamos a nivel de guía aérea y factura.

- 1) Seleccione la(s) factura(s) correspondientes(s) para realizar un reclamo haciendo clic en la casilla a la izquierda de las facturas y luego seleccione el botón Realizar un Reclamo
- 2) Aparecerán tres opciones, Pagar, Realizar un Reclamo, Descargar - seleccione el botón Realizar un Reclamo
- 3) Seleccione el Código de Motivo de la Disputa, elija las facturas en cuestión y rellene la casilla de formulario libre con cualquier información adicional

El sistema le proporcionará un ID de caso para su seguimiento.

Puede hacer un seguimiento de todos los reclamos seleccionando la sección de Reporte para los reclamos que ha presentado.

## LLÁMENOS

Presente un reclamo de facturación poniéndose en contacto con Servicio al Cliente para Facturación en [dhlcollections.panama@dhl.com](mailto:dhlcollections.panama@dhl.com), [pa.importaciones@dhl.com](mailto:pa.importaciones@dhl.com), o llamando al 271-3490.

Recuerde tener preparada la siguiente información para brindársela al representante de atención al cliente:

- Nombre del cliente
- Número de cuenta
- Número de factura o número de guía aérea
- Monto en dólares que está siendo reclamado
- Motivo del reclamo

## CLIENTES AL CONTADO

Cómo realizar un reclamo por un cargo de una guía aérea o factura a clientes al contado

Se requiere envíe factura corregida, comprobante de pago y los siguientes datos al correo de [tesoreriaptv@dhl.com](mailto:tesoreriaptv@dhl.com)

- Nombre Completo
- Banco
- Número de Cuenta
- Tipo de cuenta Corriente / Ahorro
- RUC o Cédula de identidad personal
- Email

## PROCESO DE DÉBITO/CRÉDITO

Cuando usted realiza un reclamo sobre alguna parte de su factura, se le acredita el monto total de la misma y luego se le vuelve a facturar el monto correcto. Dependiendo del momento de las transacciones y/o de su corte de facturación, estos ajustes se producen en diferentes facturas.

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Los servicios están sujetos a los Términos y Condiciones de DHL publicados en [dhl.com](https://www.dhl.com)

©2024 DHL Express Panamá.

Todos los derechos reservados.

