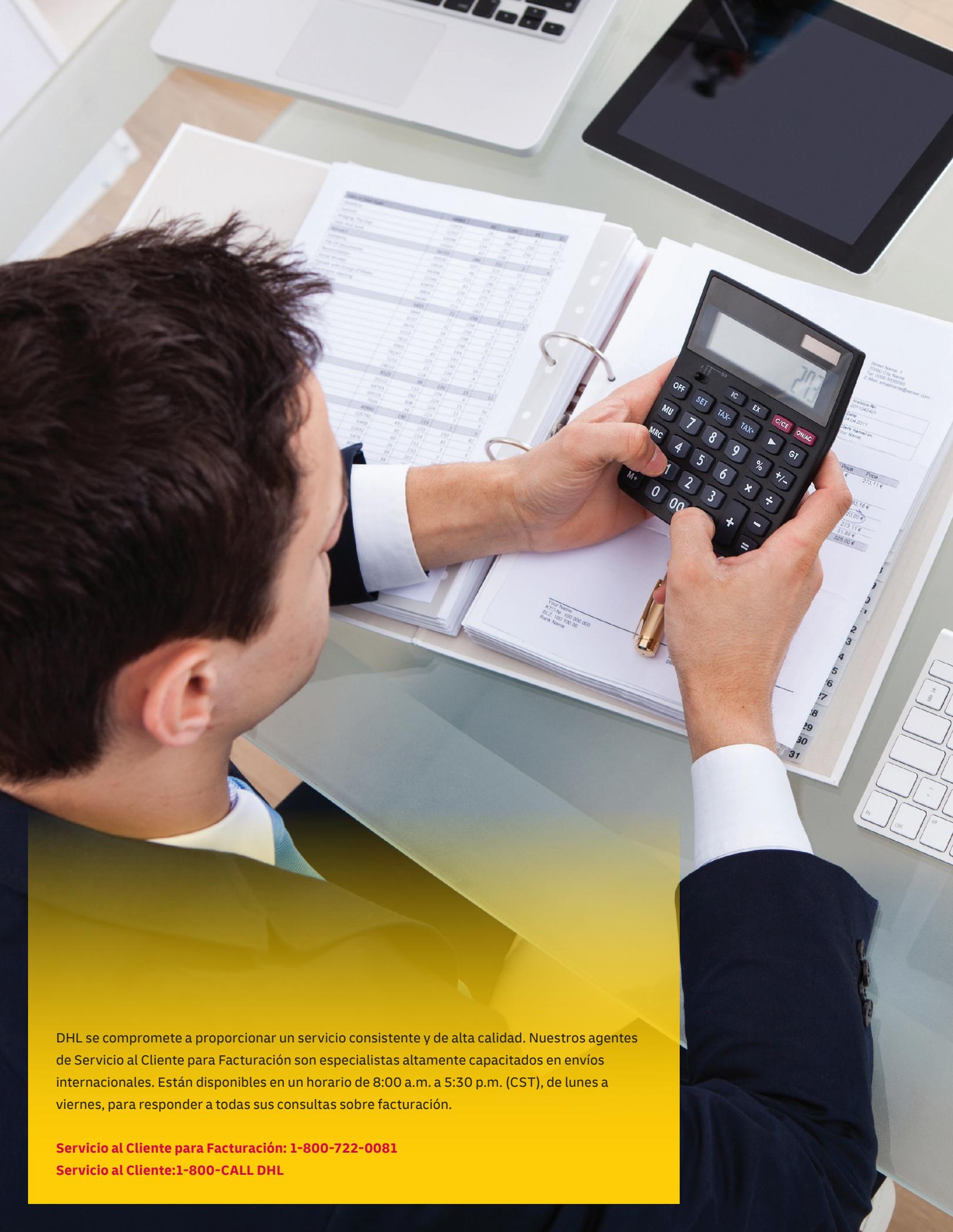




CÓMO ENTENDER SU FACTURA DE DHL





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 5:30 p.m. (CST), de lunes a viernes, para responder a todas sus consultas sobre facturación.

Servicio al Cliente para Facturación: 1-800-722-0081

Servicio al Cliente: 1-800-CALL DHL

CÓMO ENTENDER SU FACTURA

GENERALIDADES

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

DHL MYBILL

- Revise, pague o realice un reclamo sobre su factura
- Datos resumidos y detallados de las facturas, incluidas las imágenes relacionadas con el envío, como guías aéreas, facturas comerciales y otra documentación de aduanas.
- Disponible 24/7, a través del sitio web
- Opción sin papel

Requiere un número de cuenta de DHL y un perfil en línea de DHL (con usuario y contraseña).

La facturación en línea con MyBill de DHL, en DHL-USA.com o directamente a través de www.mybill.dhl.com es la manera más rápida y fácil de revisar, pagar o realizar algún reclamo de sus facturas, para cada cuenta de envío. MyBill de DHL es una solución ecológica y una herramienta en línea, fácil de usar, que le permite pagar, administrar y realizar reclamos de sus facturas de DHL Express, las 24 horas del día. Es una forma más rápida, más actualizada y que no requiere el uso de papel, para hacer un seguimiento de sus transacciones financieras con DHL.

Usted puede gestionar rápidamente sus pagos a través de una "E-Wallet" o billetera digital segura, al igual que iniciar y dar seguimiento a cualquier reclamo que tenga abierto. Esta herramienta está diseñada para los clientes que quieren eliminar el tiempo que consume el papeleo, y no tienen la plataforma para soportar un entorno complejo de facturación EDI. 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.

Para conocer más sobre la herramienta MyBill de DHL siga estos pasos:

Diríjase a dhl-usa.com y seleccione

- 1) Express
- 2) Envíos
- 3) Soluciones de Facturación
- 4) MyBill de DHL

O diríjase directamente a mybill.dhl.com para iniciar sesión o registrarse.

Para consultas o problemas técnicos con MyBill de DHL, envíe un correo electrónico a invoicinghelp@dhl.com

INTERCAMBIO ELECTRÓNICO DE DATOS

Facturación EDI

Si desea recibir facturas en formato electrónico, DHL ofrece la opción de facturación EDI en ANSI y otros formatos estándar.

EDI Remittance

Agilice su proceso de cuentas por pagar enviando electrónicamente a DHL su información de pagos y/o fondos.

Mejoras en EDI

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

FACTURAS IMPRESAS

Si usted necesita recibir una factura impresa pero no necesita las copias de las guías aéreas o documentación de respaldo de los derechos de aduana, DHL ofrece facturas más completas en papel, con todos los detalles de captura del envío.

CÓMO INTERPRETAR SU FACTURA DE DHL

Esta es la clave para comprender las categorías y los códigos que se encuentran en su factura de DHL Express.

FACTURA NUEVA PÁGINA 1: RESUMEN DEL ENVÍO

DHL Express
INBOUND INVOICE
EXAMPLE

2 DHL Express USA INC
16416 Northchase Dr
Houston TX 77060

3 EXAMPLE CUSTOMER
MR. CUSTOMER CONTACT
123 MAIN STREET
ANYTOWN PA 01234

4 Invoice Number: DHLI000123456
Account Number: 960000000
Invoice Date: 10/06/2019
Payment Due Date: 10/21/2019
Number of Pages: 1 of 1

5 For Invoice Inquiries:
Telephone: 1 800 722 0081
Website: www.mybill.dhl.com

Waybill Account Ship Date	Prod Cd	Origin Shipper	Destination Receiver	Pcs	Billed Wgt	Wgt Cd	Extra Charge Description	Total Charge
1234567890 960000000 09/29/2019	P	LXLY SHIPPER CONTACT FOREIGN COMPANY LTD Units 1 2 100 Sherwood Road NOTTINGHAM NG5 6AB	KR REICE VER CONTACT EXAMPLE CUSTOMER 123 Main Street Pennsylvania Anytown PA 01234	6	24.00	M	EXPRESS WORLDWIDE NONDOC FUEL SURCHARGE	71.81 5.74

Piece ID	P ece Content Description	Weight Units: Kg	Units: Cm	Vo umetric Units: Kg	Piece Weight Units: Kg	Extra Charge Description
JD014600006954000000			33.0 x 32.0 x 20.0	3.52	3.52 W	
JD014600006954000001			33.0 x 32.0 x 18.0	3.17	3.17 W	
JD014600006954000005		6.55			6.55 B	
JD014600006954000003			33.0 x 32.0 x 20.0	3.52	3.52 W	
JD014600006954000002		3.65			3.65 B	
JD014600006954000006			33.0 x 32.0 x 19.0	3.34	3.34 W	
Total Piece Weight					23.75 M	

19 Total Due (USD): \$ 77.55

20 Weight Code: A Customer Actua Weight V Customer Volumetric Weight B DHL Actual Weight W = DHL Volumetric Weight M = Mixed

21 Remit To: DHL Express USA, 16592 Collections Center Drive, Chicago IL 60693 Federal ID: 94 3380425

22 Make Payment To:

DHL Express USA
16592 Collections Center Drive
Chicago IL 60693

23 Invoice Number: DHLI000123456
Account Number: 960000000
Invoice Date: 10/06/2019
Payment Due Date: 10/21/2019
Amount Due (USD): \$ 77.55

Amount Paid: _____

24 EXAMPLE CUSTOMER
MR. CUSTOMER CONTACT
123 MAIN STREET
ANYTOWN PA 01234

REMITTANCE ADVICE PLEASE RETURN WITH PAYMENT \$ 77.55
THANK YOU FOR CHOOSING DHL

- 4. INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE**
Número de Factura; Número de Cuenta; Fecha de la Factura; Fecha de Vencimiento del Pago: Día exacto en que el pago debe ser recibido por DHL Express; Número de Páginas
- 5. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE FACTURACIÓN DE DHL** Línea telefónica de soporte de facturación de DHL, Herramienta de DHL para presentación de facturas en línea, Sitio y código de pago en línea de DHL
- 6. GUÍA AÉREA, CUENTA, FECHA DE ENVÍO**
- 7. CÓDIGO DE PRODUCTO** Código de Producto de un solo carácter para el tipo de producto
- 8. ORIGEN DEL REMITENTE** Detalles del origen del envío, incluidas la dirección y el contacto
- 9. RECEPTOR EN DESTINO** Detalles del destino del envío, incluidas la dirección y el contacto
- 10. TOTAL DE PIEZAS** Número total de piezas asociadas con cada guía aérea dentro de esta descripción de servicio y período de la factura
- 11. PESO FACTURADO** Peso total facturable del envío dentro de esta descripción de servicio y período de la factura
- 12. CÓDIGO DE PESO** Indica cómo se ha determinado el peso facturable para cada guía aérea (ver punto 20)
- 13. SERVICIO / DESCRIPCIÓN DE CARGO ADICIONAL** Descripción del servicio y/o explicación de cada cargo adicional aplicado
- 14. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO** Descripción del servicio
- 15. CARGO ADICIONAL** Lista de todos los cargos adicionales aplicados a cada guía aérea
- 16. CARGO TOTAL** Desglose detallado de los cargos proporcionado para todos los servicios y cargos adicionales aplicables
- 17. CARGO POR PESO** Cargo de Transporte
- 18. DETALLE DE PIEZA** Vista detallada de los pesos y dimensiones de la pieza
- 19. TOTAL ADEUDADO (USD)** Monto total adeudado dentro de esta descripción de servicio y período de la factura
- 20. DESCRIPCIÓN DEL CÓDIGO DE PESO** Explicación de lo que representa cada Código de Peso
- 21. REMITIR A DHL** Dirección exacta a la que debe enviarse el pago
- 22. HACER PAGO A DHL** Dirección exacta de pago
- 23. INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN Y PAGO** (para su procesamiento): Número de Factura; Número de Cuenta; Fecha de Factura; Fecha de Vencimiento del Pago; Monto Adeudado (USD); Monto Pagado: Completado por el Cliente.
- 24. DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE**

Aviso de pago en la parte inferior de la factura.

- 1. TIPO DE FACTURA** Factura de Entrada, Factura de Salida, Ajuste de Crédito, Ajuste de Débito
- 2. DIRECCIÓN DE DHL EXPRESS ESTADOS UNIDOS** Dirección del Centro Financiero de DHL Express. Para la dirección de envío de pagos de DHL, consulte al punto #21 (a la derecha)
- 3. DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE**

CÓMO REALIZAR EL PAGO DE SU FACTURA DE DHL

Si no está usando MyBill de DHL para pagar su factura, usted puede enviar sus pagos directamente a DHL.

0804050702080103024282215000000000102060803063000004352024

DHL

5 Make Payment To:
DHL Express - USA
16592 Collections Center Drive
Chicago IL 60693

3 Invoice Number: SMF000000123
Account Number: 812345678
Invoice Date: 08/12/2015
Payment Due Date: 08/27/2015
Amount Due (USD): \$ 4,352.02

2
6
4

Amount Paid: _____

1 ABC COMPANY
JOSE SANCHEZ
3366 QUAIL AVE
SAN FRANCISCO CA 95670

REMITTANCE ADVICE - PLEASE RETURN WITH PAYMENT \$ 4,352.02
THANK YOU FOR CHOOSING DHL

Cómo enviar el pago presentando un aviso de comprobante de pago de DHL (arriba)

- 1. DIRECCIÓN DE FACTURACIÓN DEL CLIENTE** Nombre y dirección que aparece en el aviso de pago adjunto a su factura
- 2. NÚMERO DE CUENTA DEL CLIENTE** Número de cuenta del cliente asociado con la factura
- 3. NÚMERO DE FACTURA O NÚMERO DE GUÍA AÉREA** Factura asociada con la guía aérea proporcionada que se detalla debajo del cupón de pago
- 4. PAGUE ESTE MONTO** Monto total adeudado en la factura
- 5. ENVIAR EL PAGO POR CORREO A** Dirección para enviar el detalle de su comprobante de pago
- 6. FECHA DE VENCIMIENTO DEL PAGO** Fecha de vencimiento para el pago de la factura

Nota: Si olvidó enviar el comprobante de pago con el cheque, envíe un correo electrónico a dhlach.remit@dhl.com o envíelo por fax al 281-848-2260.

Si usted desea realizar un pago sin tener el comprobante real de pago de DHL, puede hacerlo enviando la siguiente información a DHL:

- **NOMBRE DEL CLIENTE**
- **NÚMERO DE CHEQUE** asociado con el detalle del pago
- **NÚMERO DE LA FACTURA O NÚMERO DE GUÍA AÉREA**
 - Es preferible el número de factura, pero también aceptamos el número de guía aérea
 - Por favor incluya el número completo (todos los números y letras, por ejemplo COP000006901 o D00006789)
 - Por favor, no incluya ningún número/caracteres internos específicos del cliente con su número de factura o número de guía aérea
- **MONTO PAGADO** Debe ser igual a la "cantidad adeudada" y a la cantidad que escriba en su cheque
- **ENVÍE EL PAGO POR CORREO A:** Para acreditar rápidamente sus pagos, por favor utilice la dirección de pago que aparece en su factura. Para los pagos de DHL Express, envíe el correo a: DHL Express USA, Inc., 16592 Collections Center Dr., Chicago, IL 60693
- **NOTAS ADICIONALES** No aplique ningún crédito al monto de su pago
 - Si es posible, no envíe varios cheques para una misma factura
- **MÉTODO PREFERIDO DE PAGO**
 - ACH o transferencia
 - Pago Electrónico
 - Formato EDI/RDI 820 (Llame a Ventas para más detalles)
 - Plantilla de MS Excel (envíe un correo electrónico a dhlach.remit@dhl.com, para información y configuración)

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

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 **billing.help@dhl.com** o llamando al **1-800-722-0081**.

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

Recibirá un número de referencia como confirmación del reclamo.

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. Los débitos están alineados con su corte de facturación; mientras que los créditos se generan diariamente y no dependen de su corte de facturación.

Nota: Por favor no envíe pagos parciales. Sin embargo, si ya ha realizado un pago parcial, por favor contacte a Servicio al Cliente para Facturación de DHL para que se pueda registrar un reclamo en su cuenta.

El ejemplo de abajo y de la página siguiente ilustra este proceso:

1. Al cliente se le facturan USD\$ 100
2. El cliente realiza un reclamo por USD\$20
3. El cliente recibe un crédito de USD\$100
4. Al cliente se le vuelven a facturar USD\$80
5. El cliente paga a DHL USD\$80

**EJEMPLO DE
FACTURA ORIGINAL**

**DHL EXPRESS
OUTBOUND INVOICE** 

DHL Express USA INC
16416 Northchase Dr
Houston TX 77060

ABC COMPANY
JOSE SANCHEZ
3366 QUAIL AVE
SAN FRANCISCO CA 95670

A Invoice Number: SMF0000000123
Account Number: 812345678
Invoice Date: 08/12/2015
Payment Due Date: 08/27/2015
Number of Pages: 1 of 24

For Invoice Inquiries:
Telephone: 1-800-722-0081
Website: www.mybill.dhl.com

ViewPay this invoice online at <https://www.mybill.dhl.com/pp/>
by entering the following code: t5jw-1vrex

Service Description	Product Code	Total Shipments	Total Weight	Weight Charge	Extra Charge	Total Charge
	X	37	18.50 lb	319.68	12.50	332.18
	P	3	2,462.00 lb	2,438.01	124.00	2,562.01
	D	68	367.00 lb	1,340.25	32.00	1,372.25
	T	3	13.00 lb	62.52	0.00	62.52
	K	1	2.00 lb	23.06	0.00	23.06
		112	2,862.50 lb	4,183.52	168.50	4,352.02

**DHL EXPRESS
CREDIT ADJUSTMENT** 

DHL Express USA INC
16416 Northchase Dr
Houston TX 77060

BUY N'SAVE
JOE FUSTIN
1234 N STREET RD STE 1XX
ANYPLACE, OH 54312

A Invoice Number: SLCN000123456
Account Number: 123456789
Invoice Date: 08/27/2015
Payment Due Date: 09/26/2015
Number of Pages: 1 of 1

For Invoice Inquiries:
Telephone: 1-800-722-0081
Website: www.mybill.dhl.com

Waybill Number Ship Date	Prod Cd	Origin Shipper	Destination Receiver	Pcs / Wgt Cd	Tend Wgt	Billed Wgt	Extra Charge Description	Total Charge
5843372143 08/26/2015	P	ATL GRACE KENNEDY CHAPARRAL BOATS 229 INDUSTRIAL PARK DR NASHVILLE GA 31639	MEL RIK WEBER CHAPARRAL BOATS AUSTRALIA 34 THE STRAND WILLIAMSTOWN 3016	1	15.00 lb	31.00 lb	W EXPRESS WWIDE NONDOC	-100.00

Shipper Reference: 334134,334107,333840
Description of Contents: BOAT PARTS
Dimensions: 31.00 x 17.00 x 8.00

Total Due (USD): \$-100.00

Waybill Code: A = Customer Actual Weight V = Customer Volumetric Weight B = DHL Actual Weight W = DHL Volumetric Weight
Remit To: DHL Express - USA, 16592 Collections Center Drive, Chicago IL 60693 Federal ID: 94-3380425

080470105080703050282112000000000802090109200000100006 

Make Payment To:

DHL Express - USA
16592 Collections Center Drive
Chicago IL 60693

A Invoice Number: SLCN000123456
Account Number: 123456789
Invoice Date: 08/27/2015
Payment Due Date: 09/26/2015
Amount Due (USD): \$-100.00

Amount Paid: _____



BUY N'SAVE
JOE FUSTIN
1234 N STREET RD STE 1XX
ANYPLACE, OH 54312

REMITTANCE ADVICE - PLEASE RETURN WITH PAYMENT \$ 100.00
THANK YOU FOR CHOOSING DHL

Total Due (USD): \$ 4,352.02

IL 60693 Federal ID: 94-3380425

120608 **A** 063000004352024 

Invoice Number: SMF0000000123
Account Number: 812345678
Invoice Date: 08/12/2015
Payment Due Date: 08/27/2015
Amount Due (USD): \$ 4,352.02

Amount Paid: _____



ABC COMPANY
JOSE SANCHEZ
3366 QUAIL AVE
SAN FRANCISCO CA 95670

**EJEMPLO DE
AJUSTE DE CRÉDITO**

A El número de la factura original (arriba) difiere del ajuste de crédito (izquierda)

1-800 CALL DHL
dhl.com

Puede que no todos los servicios estén disponibles en todas las áreas.
Los servicios están sujetos a los Términos y Condiciones de DHL publicados en **dhl.com**

©2021 **DHL Express (USA)**, Inc. Todos los derechos reservados. 12/2021 PT08124