

# MYBILL



## E-FATURA PERGUNTAS FREQUENTES

Esperamos que as perguntas mais frequentes listadas abaixo tornem tudo claro, mas se você tiver alguma dúvida que não tenhamos abordado, teremos todo o prazer em ajudar.

### **COMO FUNCIONA O MYBILL?**

MyBILL é o portal de faturação eletrônica da DHL que permite visualizar, contestar e pagar as suas faturas online de uma forma simples e eficiente. Quando uma fatura é emitida, uma notificação por e-mail será enviada com a fatura anexa em formato PDF e contendo o link para o site MyBILL, onde é possível visualizar e fazer o download da sua fatura em vários formatos.

### **EU ESTOU REGISTRADO, MAS ESQUECI O MEU UTILIZADOR E SENHA. O QUE DEVE FAZER?**

Basta digitar seu nome de utilizador no site do DHL MyBILL e clicar no link "Esqueci a minha senha". Um email será enviado para você com uma senha temporária.

### **COMO POSSO VER A MINHA FATURA ONLINE?**

Passo 1 - Acesse a <https://mybill.dhl.com/login/>

Este passo leva-o diretamente ao site oficial do MyBILL. Digite o seu nome de utilizador e senha.

Passo 2 - Dentro do MyBILL você pode ver sua fatura online no Painel de Controle.

Passo 3 - Clique na fatura para descarregar os dados (ex. Excel) ou clique em Fatura PDF para ver o PDF da mesma.

### **QUE FORMATOS POSSO DESCARREGAR?**

Vários formatos estão disponíveis. Exemplos: STANDARD CSV, PDF, XML, EXCEL.

### **MYBILL É SEGURO?**

Sim, usamos uma combinação de assinaturas digitais e encriptação dos dados para proteger a sua conta e os detalhes dos seus cartões que usar online.

### **FATURAS SÃO COMPATÍVEIS COM CÓDIGO DE IVA?**

As faturas eletrônicas da DHL são certificadas e estão conforme as disposições legais do país em que foram emitidas. Cumpre a legislação de IVA relevante da União Europeia e da Suíça, em que a fatura eletrônica deve ter uma forma de assinatura eletrônica anexada aos dados que permite que a fatura seja identificada. Esta autenticação eletrônica permite que o signatário (isto é, a DHL) detecte quaisquer alterações que possam ter sido feitas nos dados. Isso pode ser visualizado na imagem em PDF da fatura.

### **QUE SOFTWARE / HARDWARE DEVEM TER USAR MYBILL?**

O acesso à internet é o único requisito que você precisa para entrar no MyBILL e o Adobe Acrobat Reader para visualizar a fatura.

### **COMO EU VALIDO A FATURA COMO ORIGINAL DA DHL?**

A fatura em PDF possui uma assinatura eletrônica. A assinatura eletrônica garante, através de sua tecnologia, que a fatura é emitida pela DHL.

### **NÃO ESTOU A RECEBER OS E-MAILS COM AS MINHAS FATURAS**

Por favor, certifique-se de que seu filtro de spam/lixo eletrônico não bloqueará e-mails do seguinte endereço: [pt.ebilling@dhl.com](mailto:pt.ebilling@dhl.com). Se você continuar tendo dificuldades, dê permissão aos seguintes endereços IP e nomes de domínio usados para envio de faturas:  
85.90.252.62  
109.234.201.208  
Os nomes de domínio dos quais enviamos são:  
fundtech.com, accountis.com, accountis.net e dhl.com

### **EU AINDA RECEBEREI MINHA FATURA DE PAPEL?**

A DHL não fornecerá uma fatura em papel, mas você terá a opção de imprimir.

### **MEU ENDEREÇO DE EMAIL MUDOU. O QUE PRECISO FAZER PARA GARANTIR AINDA RECEBER AS MINHAS FATURAS?**

Você pode alterar seu endereço de e-mail on-line através da guia "A Minha Conta" no site MyBILL e isso deve ser feito o mais rápido possível. No entanto, recomendamos que você entre em contacto com a DHL para confirmar as alterações, para que possamos remover todos os endereços de e-mail antigos do sistema para evitar quaisquer problemas. Para as perguntas do MyBILL, ligue-nos +351 707102022 ou alternativamente envie um email para [pt.ebilling@dhl.com](mailto:pt.ebilling@dhl.com).

### **COMO ADICIONAR OU REMOVER ENDEREÇOS DE EMAIL?**

Em "A Minha conta" pode adicionar / remover vários utilizadores.

### **QUE FATURAS SERÃO DISPONÍVEIS ONLINE?**

O seu histórico online começará com a primeira fatura recebida eletronicamente. Não haverá histórico disponível para faturas recebidas antes do registo.

### **PORQUE A FATURA FOI REMOVIDA?**

Depois que a fatura for paga, ela será movida para a guia "Arquivo".

### **PODE-SE VER CARTAS DE PORTE ONLINE?**

Basta clicar no link da carta de porte (awb) para visualizar a imagem. Se uma imagem não estiver disponível, uma solicitação será automaticamente registada e passada para a equipe de suporte ao portal para ação. A resposta da consulta será enviada por e-mail. Por motivos de segurança você precisará fazer o login no site, para visionar as imagens.

### **POSSO CONTESTAR/RECLAMAR A MINHA FACTURA ONLINE?**

Sim, para registar uma solicitação contra sua (s) fatura (s), por favor, complete as seguintes ações:

- Clique no número da fatura em questão
- Clique no ícone "Contestar"
- Preencha as informações no ecrã de detalhes da consulta, seguida do botão "Enviar disputa".

As informações que você inserir serão enviadas para a DHL para uma investigação completa. Para uma explicação mais detalhada sobre como seguir esse processo, consulte a seção do guia do utilizador "Contestar/Reclamar Fatura".

### **POSSO ATUALIZAR OS DETALHES DA MINHA EMPRESA ONLINE?**

Por enquanto, qualquer alteração nos dados oficiais da sua empresa deve ser feita por meio da equipe de suporte ao portal ou pelo seu gestor comercial. Você pode alterar a sua preferência de idioma no MyBILL e a sua senha online (consulte a guia "A Minha Conta").

### **COMO POSSO PAGAR PELA MINHA FATURA E ONLINE?**

1. Faça o login no MyBILL usando seus dados de login (endereço de e-mail)
2. Indique a (s) fatura (s) a ser paga
3. Selecione a opção "Pagar agora"
4. Insira os detalhes do seu cartão e envie seu pagamento

### **COMO POSSO VER QUE A MINHA FATURA FOI PAGA?**

Depois que uma fatura for paga, a fatura será marcada como fechada e será movida para a guia "Arquivo".

### **POSSO VER OS DETALHES DO PAGAMENTO EM MYBILL?**

Sim. O histórico online exibirá a referência da transação de pagamento e o total pago.

### **QUANTO TEMPO VAI DEMORAR PARA ENTREGAR O PAGAMENTO?**

O tempo dependerá do seu fornecedor de pagamentos com cartão e o estado da fatura será atualizado no recebimento da confirmação do pagamento.

### **EXISTE UM VALOR LIMITE PARA PAGAMENTO ONLINE?**

Máximo é 10000€.

### **COMO POSSO CERTIFICAR-ME DE QUE NÃO DUPLICAREI UM PAGAMENTO?**

O sistema não permitirá que um pagamento seja processado em uma fatura fechada.

### **QUE CARTÕES DE CRÉDITO POSSO FAZER UM PAGAMENTO?**

Os pagamentos podem ser feitos via cartão de crédito ou débito, ou seja, Master Card, Visa.

### **EXISTEM QUAISQUER TAXAS ADICIONAIS AO USAR O SERVIÇO DE PAGAMENTO ON-LINE?**

Não.

### **POSSO CONFIGURAR DÉBITO DIRETO ATRAVÉS DO MYBILL?**

Por enquanto isso não é possível. Por favor, envie um e-mail para nossa equipe de suporte ao portal através do e-mail [pt.ebilling@dhl.com](mailto:pt.ebilling@dhl.com) e estes entrarão em contato para mais detalhes.

### **SE EU PAGAR ONLINE UMA VEZ, TENHO QUE USAR ESTE MÉTODO TODOS OS MESES?**

Não há necessidade de pagar por este método todos os meses - você pode pagar por vários métodos ao usar a DHL Express. Para facilitar o uso, recomendamos este método.

### **AINDA TEM ALGUMA PERGUNTA?**

Ligue para +351 707102022 para obter informações gerais e suporte técnico, ou envie um e-mail para a equipe de suporte ao portal diretamente em [pt.ebilling@dhl.com](mailto:pt.ebilling@dhl.com).