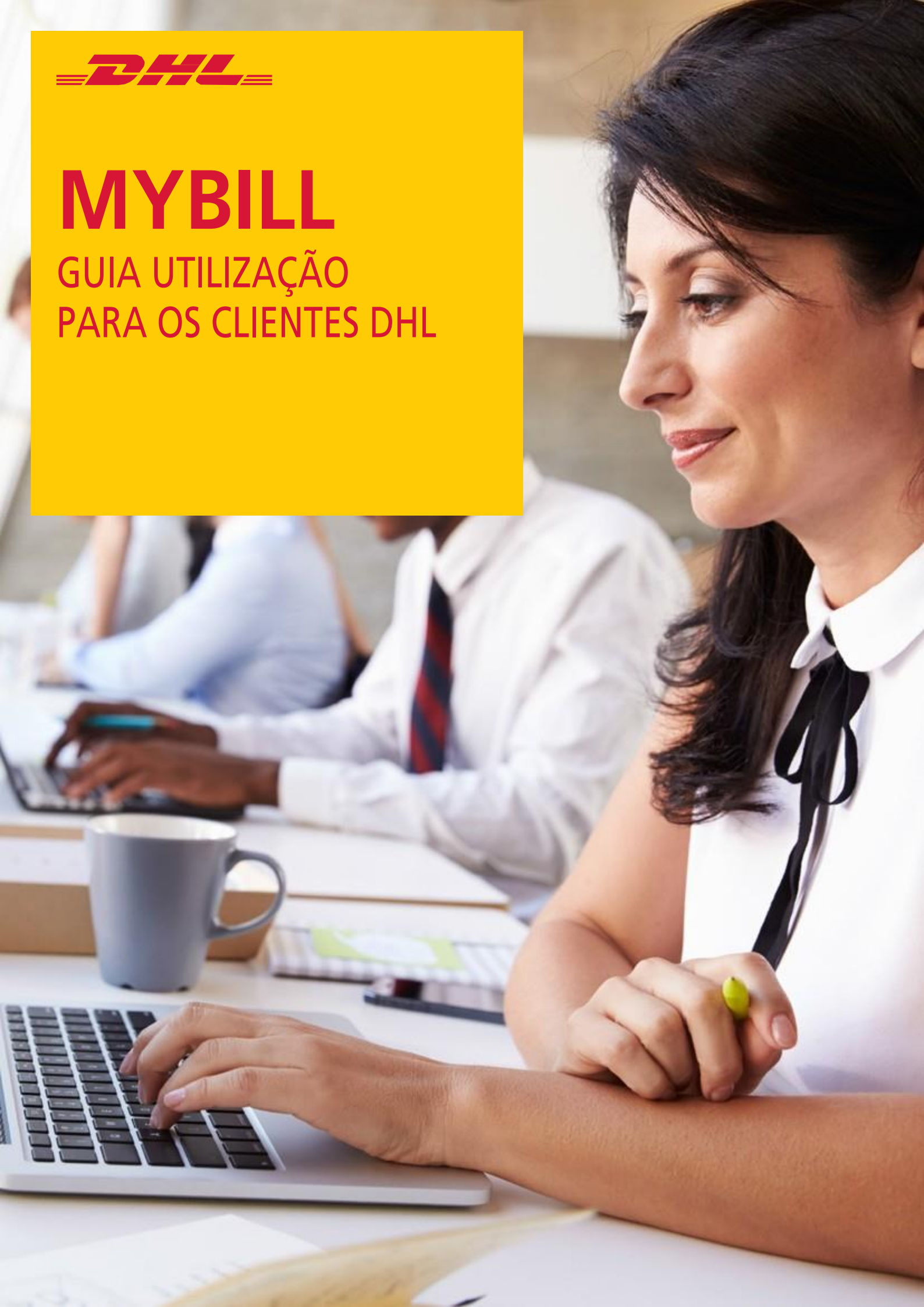




# MYBILL

GUIA UTILIZAÇÃO  
PARA OS CLIENTES DHL



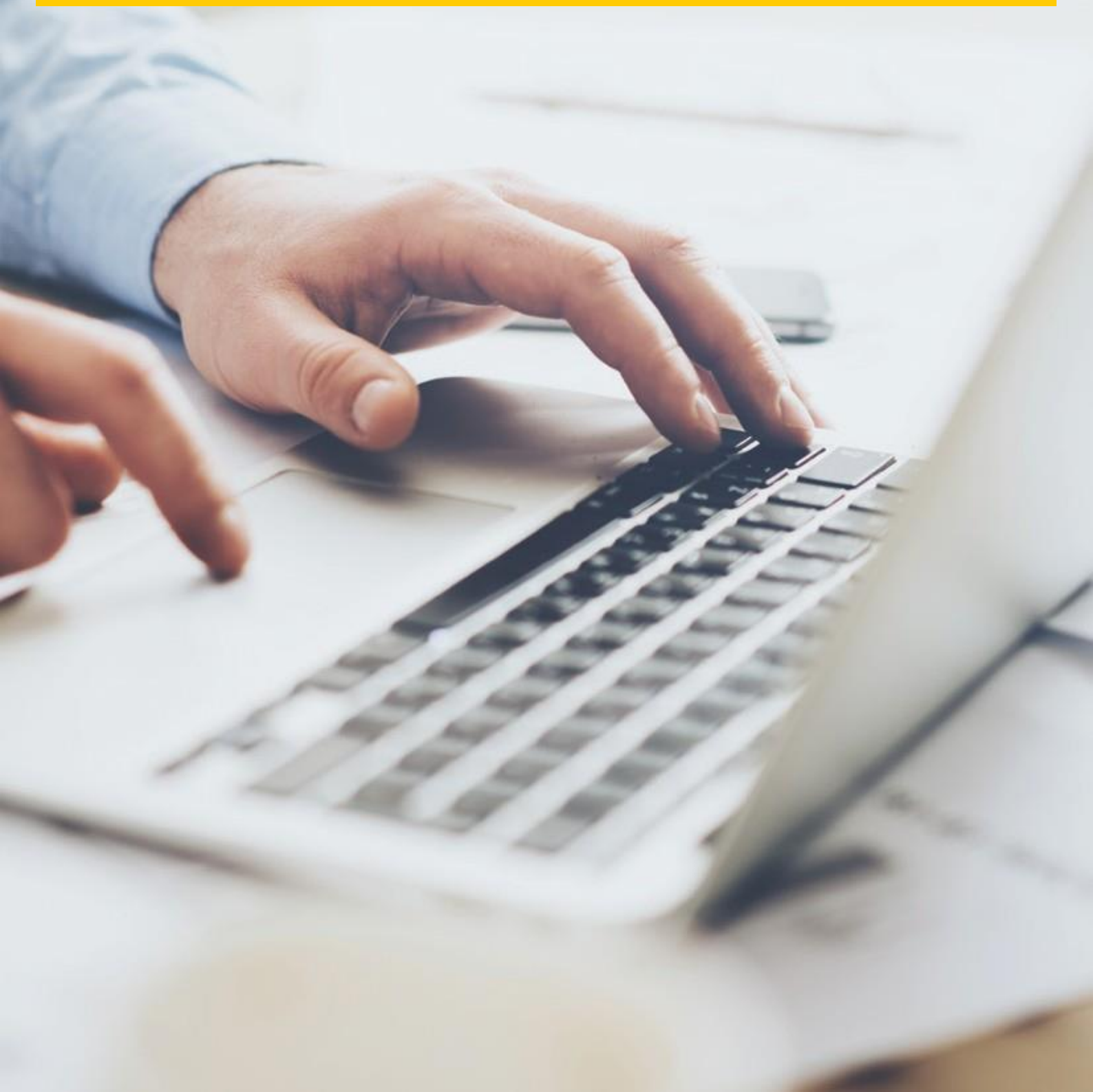


# CONTEÚDO

DHL MyBILL.....	4
Resgistar-se no DHL MyBILL .....	6
Funcionalidades do Programa .....	8
Painel de Controle .....	10
Arquivo e Downloads .....	20
Relatórios .....	22
A Minha Conta .....	24
Pesquisa e Ajuda .....	28
Apêndices .....	30
Apêndice A – Perguntas frequentes .....	31

# DHL MYBILL

Este guia fornece uma visão geral da DHL MyBILL; o que é, as características, vantagens e benefícios, como registrar-se online e instruções de utilização.



### O que é o MyBILL DHL?

- O MyBILL é o portal de e-Faturação da DHL para os nossos clientes.
- É uma maneira ambientalmente amigável e eficiente de entregar sua fatura que irá permitir controlar a faturação da DHL online.
- É um serviço online gratuito.
- Elimina as faturas de papel e de processos de forma rápida, simples e segura.
- É um serviço único e poderoso que irá ajudá-lo a economizar tempo e dinheiro.
- O registo leva apenas momentos para que você possa rapidamente começar a desfrutar os benefícios de um processo mais verde, mais eficiente.

### Funcionalidades do MyBILL DHL

- Um serviço de fácil utilização online gratuito para todos os clientes, permitindo vários utilizadores com acesso 24/7.
- Completo acesso a todas faturas e notas de crédito que podem ser visualizadas.
- Compatível com os sistemas financeiros existentes.
- Multilingue.
- Registo online de consultas de faturas; Ver historial de faturas até 12 meses.
- Ver detalhes do remetente completo e endereço do destinatário dentro dos downloads.
- Multifunção de download de documentos.
- Escolha de formatos de fatura para download (PDF, CSV, XML, XLS).
- Notificação por correio eletrónico para faturas eletrónicas recentemente emitidas por DHL. Onde não exceder os 5MB, o PDF será anexado.
- Pagamento online, através de cartão de crédito ou débito.

## DHL MYBILL – VANTAGENS E BENEFÍCIOS

Contestar/Reclamar	Pode colocar uma questão online a respeito de uma fatura, evitando perder tempo ao telefone. Pode consultar online o estado do seu pedido e ver o histórico de ações sobre o mesmo.
Eficiência	Com o DHL MyBILL, as suas faturas são entregues à pessoa correta, sem mais atrasos ou complicações.
Multilingue	O DHL MyBILL portal funciona em vários idiomas.
Descarregue os seus documentos	Com o DHL MyBILL pode descarregar os seus dados e importá-los para outros programas.
Arquivo	Com o DHL MyBILL archive as suas faturas online durante 12 meses, podendo pesquisá-las online.
Fácil de usar	Com o DHL MyBILL bastarão alguns cliques para obter toda a informação que necessita para controlar a sua faturação DHL.
Amigo do ambiente	Reduzindo o consumo do papel, poupamos o ambiente.



# COMO REGISTAR-SE NO MYBILL ONLINE

- Clique em [MyBILL.dhl.com/login](https://MyBILL.dhl.com/login)
- Escolha o idioma (1)
- Clique em "Inscreva-se no MyBill" (2)



- Complete os campos assinalados com um asterisco e clique "Salvar e Continuar".

- Seu pedido será então enviado para a DHL para ser totalmente registado no MyBILL. Dentro de 24 horas você receberá um e-mail de notificação com os detalhes de seu utilizador e uma senha provisória. Você poderá então efetuar login e alterar a senha.
- Por favor verifique a sua caixa de SPAM pois o e-mail de notificação poderá ter sido detetado como SPAM.



# **DHL MYBILL FUNCIONALIDADES DO PROGRAMA**



→ Ao entrar pela primeira vez no programa irá aparecer esta mensagem. Clique “Começar” para avançar.



With MyBill, you can view, download, print and even pay your invoices with just a simple click.

Don't show this message again

Get Started >

→ A barra de menu irá apresentar as seguintes opções:



1. **Painel de Controle** – Para ver as últimas faturas, a pagar ou contestar/reclamar.
2. **Arquivo** – Para ver as faturas pagas/encerradas
3. **Descarregar** – Aceder à área de downloads (guardados durante 24h)
4. **Relatórios** – Relatórios sobre faturas reclamadas
5. **A minha conta** – Modificar senha, gerir utilizadores
6. **Pesquisa** – Procurar faturas com base em critérios avançados
7. **Ajuda** – Guias de utilização do portal



# **DHL MYBILL PAINEL DE CONTROLE**

1. Faturas emitidas, não reclamadas nem vencidas
2. Faturas contestadas/reclamadas
3. Faturas vencidas (com prazo de pagamento ultrapassado)
4. Pesquisa de tarifas

Olá xxx, seja bem-vindo ao MyBill

Pesquisa por conta, fatura ou carta de porte

€ 480.06 1 Transações Abertas

Faturas reclamadas Deve agora Pesquisa de tarifas

Sistema de Faturação ERP Conta  
IBS+ (DHL Express Portugal Lda., DHL PT)

Pagamento contestar Descarregar Download de todas as transações abertas

Total de registos: 1 Seleccionado: 1 20 Por Páginas « Primeiro < anterior Página 1 de 1 a seguir > Último »

✓	Nº DE CONTA #P De Conta	NOME CONTA	FATURA Nº	TIPO DE FATURA	DATA DA FATURA	DATA DE VENCIMENTO	SITUAÇÃO	TOTAL	DISPUTADO, RECLAMADO	PAGO / ADJ	EQUILIBRAR	MOEDA
✓	307070735	307070735	OPO1048270	Fatura	31 de Julho de 2018	None	Nao Pago	480.06		Pagamento	Fatura PDF	€ EUR

Pagamento contestar Descarregar Download de todas as transações abertas

Total de registos: 1 Seleccionado: 1 20 Por Páginas « Primeiro < anterior Página 1 de 1 a seguir > Último »

Como funciona o MyBill  
Como pagar suas faturas da DHL on-line  
Saber mais

Mybill guia do utilizador  
Descarregar pdf do Manual de Utilizador  
Descarregar o pdf

MyBill FAQs  
My bill - Perguntas Frequentes e respostas  
Descarregar o pdf

5. Descarregamento de todas as transações em aberto
6. Pagar online
7. Ver fatura em formato PDF
8. Guias de ajuda

## VER FATURAS

As faturas podem ser visualizadas individualmente ou em bloco.

- Para ver uma fatura individualmente clique em "Fatura PDF" e de seguida clique em "Abrir Documento" no seu browser.

**DHL EXPRESS FATURA**

**DHL**

Número da Fatura: [Redacted]  
Referência DHL: [Redacted]  
Número de Conta: [Redacted]  
Número de Identificação Fiscal: [Redacted]  
Data Da Fatura: [Redacted]  
Número de Páginas: [Redacted]

Para Informações de Faturas  
Telefone: +351 707102022  
Email: LISCCEXPRESS@dhl.com

Serviço DHL	Número de Envoios	Total Peso	Numero de Peças	Portes	Total Sobretaxas	IVA	Quantidade total (incl. IVA)
EXPRESS WORLDWIDE DOC	6	3,50	6	63,72	4,48		68,20
EXPRESS WORLDWIDE NONDOC	12	55,00	22	321,39	90,47		411,86
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>58,50</b>	<b>28</b>	<b>385,11</b>	<b>94,95</b>		<b>480,06</b>

Análise das Sobretaxas		Total
EXPORT DECLARATION		50,00
FUEL SURCHARGE		26,95
OVERSIZE PIECE		18,00
<b>Total sobretaxas</b>		<b>94,95</b>

Análise de IVA		taxa	Base IVA	Total IVA
Código	Descrição do código			
G	Isento de acordo com o Artigo 14 n.º 1 alínea p	0,00%	480,06	0,00
<b>Total IVA</b>				<b>0,00</b>

Processado por computador

→ Para ver várias faturas clique em (1) para seleccionar todas as faturas e depois clique em (2) para obter um ficheiro zip com todas as faturas.

Sistema de Faturação: IBS+ (DHL Express Portugal Lda., DHL PT) ERP Conta

€ 480.06  
1 Transações Abertas

Faturas reclamadas Deve agora Pesquisa de tarifas

Selecionado: 1 20 Por Páginas « Primeiro < anterior Página 1 de 1 a seguir > Último »

Download de todas as transações abertas Total de registos: 1

	Nº DE CONTA	Nº De Conta	NOME CONTA	FATURA Nº	TIPO DE FATURA	DATA DA FATURA	DATA DE VENCIMENTO	SITUAÇÃO	TOTAL	DISPUTADO, RECLAMADO	PAGO / ADJ	EQUILIBRAR	MO
<input checked="" type="checkbox"/>					Fatura	31 de Julho de 2018	None	Nao Pago	480.06			480.06	€

→ Clique no formato desejado (1) e clique em Descarregar (2).

selecao dos Downloads  
< Volte a página anterior

Descarregar Preferencias

Por favor, seleccione suas preferências de download abaixo  
Por favor, note: Resumo de informações, indicado por está disponível apenas no Relatório de transações.  
Nenhum documento de backup pode ser recuperado no MyBill para esses registros.

DHL Express: Seleccionar Downloads

Fatura PDF (1)

Standard CSV

XML

Carta de porte / fatura comercial / documentos de entrada

Relatório de Transação

ZIP Sumário diário

Seu download será confirmado num arquivo Zip contendo o seguinte:

1 arquivos no total  
Fatura PDF  
76.03 KB (0.07MB) aprox.  
Tamanho total de download  
76.03 KB (0.07MB) aprox.

(2)

→ Clique em Descarregar (1) para obter o ZIP com os ficheiros das faturas que seleccionou.

Carregamentos Activos

Todos os descarregamentos estão activos até 2 dias  
Pode continuar a navegar no portal enquanto esta transferência está a ser realizada

Todos Filtro 20 Por Páginas « Primeiro < anterior Página 1 de 1 a seguir > Último » Total de registos: 1

INICIADO	DESCRIÇÃO	TOTAL FICHEIROS	FICHEIROS RECUPERADOS	
31 de Julho de 2018 às 13:46 WEST	Bulk Download	1	1	<input checked="" type="button" value="Descarregar"/> (1) <input type="button" value="Cancelar"/>

Total de registos: 1 20 Por Páginas « Primeiro < anterior Página 1 de 1 a seguir > Último »

Como faço para criar downloads?  
Você pode criar downloads dentro do Arquivo Ou Pesquisa instalação

ACME Company  
Ref.

Com uma lista de faturas disponíveis, basta seleccionar as que deseja visualizar e pressionar o botão Download para começar a criar seu (s) arquivo (s) de download

## VER DETALHES DOS ENVIOS (CARTA PORTE E DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA)

→ Para ver os detalhes dos envios e respetiva documentação associada de uma fatura clique no nº da conta, na linha de sumário da fatura:

1. Opções de download para esta fatura (para descarregar em **Excel** – clique (1) e escolha Download Standard Excel (2))

The screenshot shows the 'Fatura' (Invoice) interface. At the top, there are fields for 'Número da Fatura' (Invoice Number), 'Número de Conta' (Account Number), 'Data Da Fatura' (Invoice Date: 31 de Julho de 2018), and 'Situação' (Status: Nao Pago). Below these, there is a 'Descarregar.xml' button (1) and a 'Pagamento' button. A dropdown menu is open under 'Descarregar.xml', showing options: 'Descarregar', 'Descarregar.xml', 'Descarregar pdf', 'Descarregar CSV', and 'Download Standard Excel' (2). Below the menu is a table with columns: 'CART. DE PI', 'DE PI', 'E\$0', 'DATA DO ENVIO', 'REMETENTE', and 'RECEPTOR'. The table contains two rows of shipment data. The first row has 'Download CENBII', '0,50', '26 de Julho de 2018', and a redacted sender/receiver. The second row has '23,00', '19 de Julho de 2018', and a redacted sender/receiver. A search bar and pagination controls are also visible.

2. Pagamento online
3. Cartas de porte (awbs) processadas nesta fatura
4. Histórico da fatura
5. Disputas sobre a fatura (se existirem)

The screenshot shows the 'Fatura' interface with more details. At the top, there are fields for 'Número da Fatura', 'Número de Conta', 'Data Da Fatura' (31 de Julho de 2018), 'Situação' (Nao Pago), and 'Quantia original' (€ 480.06). Below these, there is a 'Descarregar.xml' button (1) and a 'Pagamento' button (2). Below the buttons, there are three tabs: 'Carta de Porte' (3), 'Histórico da Fatura' (4), and 'Histórico de reclamações' (5). Below the tabs, there is a search bar and pagination controls. Below the pagination, there is a table with columns: 'CARTA DE PORTE #', 'PESO', 'DATA DO ENVIO', 'REMETENTE', 'RECEPTOR', 'CUSTOS TOTAIS', and 'DESCARREGAR'. The table contains two rows of shipment data. The first row has '812', '10,50', '26 de Julho de 2018', 'S.S.A.', 'M', 'LTD.', '68.92', and 'Track' and 'imagem' buttons. The second row has '81267', '23,00', '19 de Julho de 2018', 'S.S.A.', 'STYLE', '21', '112.66', and 'Track' and 'imagem' buttons.



Clicando no n° da carta de porte, acede aos dados do envio

✕ Carta de Porte 81267    ✕

carta de porte # 812 <span style="border: 1px solid red; padding: 0 5px;">  </span>	Referência Expedidor 0301139733,0301139732	Data Envio Jul. 26, 2018
Peças 4	Peso 0 KG	Peso faturado 10.50 KG

Origem/ Expedidor	Destino/ Destinatário
<div style="border: 1px solid red; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> PT	<div style="border: 1px solid red; width: 100px; height: 40px; margin-bottom: 5px;"></div> 05400 KR

Descrição do conteúdo	Taxas
	EXPRESS WORLDWIDE nondoc € 49.46
	OVERSIZE PIECE € 6.00
	EXPORT DECLARATION € 10.00
	FUEL SURCHARGE € 3.46
	Quantia original € 68.92

→ Clicando no botão "Imagem" (1) pode aceder às imagens de vários tipos de documentos associados (2)

The screenshot shows a web interface with a table of shipping records. The table has columns for 'CARTA DE PORTE #', 'PESO', 'DATA DO ENVIO', 'REMETENTE', 'RECEPTOR', 'CUSTOS TOTAIS', and 'DESCARREGAR'. A red box highlights the 'DESCARREGAR' column, which contains 'Track' and 'Imagem' buttons. A red arrow points to the 'Imagem' button, labeled with a circled '1'. A modal window titled 'Carregamentos de cartas de porte' is open, showing three options: 'AWB', 'Fatura comercial', and 'Clientes'. A red box highlights these options, and a red arrow points to the 'AWB' option, labeled with a circled '2'.

CARTA DE PORTE #	PESO	DATA DO ENVIO	REMETENTE	RECEPTOR	CUSTOS TOTAIS	DESCARREGAR
811	10,50	26 de Julho de 2018	[REDACTED]	[REDACTED]	68,92	Track Imagem
811	23,00	19 de Julho de 2018	[REDACTED]	[REDACTED]	112,66	Track Imagem
811	7,00	19 de Julho de 2018	[REDACTED]	[REDACTED]	59,21	Track Imagem
811	1,00	18 de Julho de 2018	[REDACTED]	[REDACTED]	23,50	Track Imagem

→ Por exemplo, clicando na opção "awb" permite visualizar a carta de porte.



## CONTESTAR/RECLAMAR FATURA

Uma fatura pode ser contestada/reclamada através:

1. Selecionar a fatura.
2. Clicar em contestar. Escrever motivo da disputa e clicar em submeter. Irá obter um nº de pedido para posterior referência.

The screenshot displays the MyBill control panel interface. At the top right, there is a dropdown menu for 'Sistema de Faturação' set to 'IBS+ (DHL Express Portugal Lda., DHL PT)'. Below this, there are several summary cards: '€ 480.06' with '1 Transações Abertas', 'Faturas reclamadas' with a circled '2', and 'Deve agora'. A 'Pesquisa de tarifas' button is also visible. Below the summary cards, there are action buttons: 'Pagamento', 'contestar' (highlighted with a red box and a red arrow), and 'Descarregar'. A 'Download de todas as transações abertas' link is also present. The main area features a table with the following columns: 'Nº DE CONTA', 'NOME CONTA', 'FATURA Nº', 'TIPO DE FATURA', 'DATA DA FATURA', 'DATA DE VENCIMENTO', 'SITUAÇÃO', 'TOTAL', 'DISPUTADO, RECLAMADO', and 'PAGO / ADJ'. The first row of the table is highlighted in yellow and contains the following data: a checked checkbox, a red box around the 'Nº DE CONTA' field, 'Fatura', '31 de Julho de 2018', 'None', 'Nao Pago', and '480.06'. A red arrow points to the first checkbox in the table.

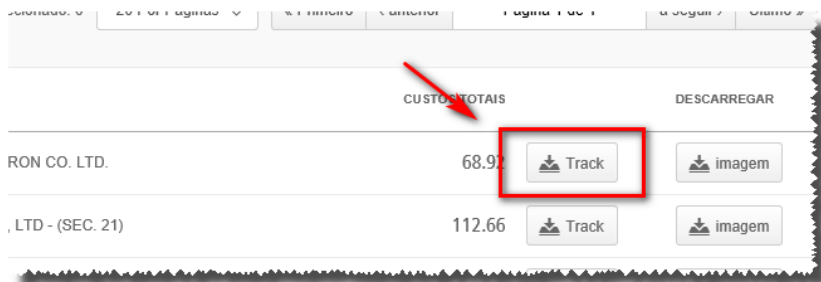
	Nº DE CONTA	NOME CONTA	FATURA Nº	TIPO DE FATURA	DATA DA FATURA	DATA DE VENCIMENTO	SITUAÇÃO	TOTAL	DISPUTADO, RECLAMADO	PAGO / ADJ	EQ
<input checked="" type="checkbox"/>				Fatura	31 de Julho de 2018	None	Nao Pago	480.06			



## SEGUIR ENVIOS

A visualizar uma fatura pode seguir/localizar um envio sem abandonar o DHL MyBILL.

- Selecione a linha da carta de porte.
- Clique em "Track".



- Irá abrir uma janela semelhante à de baixo.

> DHL Ireland | > Express | Tracking

### Track DHL Express Shipments

Here's the fastest way to check the status of your shipment. No need to call Customer Service – our online results give you real-time, detailed progress as your shipment speeds through the DHL network.

#### Result Summary

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Waybill:</b> [redacted]	Friday, December 15, 2017 at 09:29	+ 1 Piece
	<b>Signed for by:</b> [redacted]	<b>Origin Service Area:</b>	
	<b>&gt; Get Signature Proof of Delivery</b>	> SHANNON - CLARE - IRELAND, REPUBLIC OF	
		<b>Destination Service Area:</b>	
		> PARIS - VILLENEUVE LA GARENNE - FRANCE	

Friday, December 15, 2017	Location	Time	Piece
11 Delivered - Signed for by: [redacted]	VILLENEUVE LA GARENNE	09:29	+ 1 Piece
10 With delivery courier	PARIS - FRANCE	09:22	+ 1 Piece
9 Arrived at Sort Facility PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	07:11	+ 1 Piece
8 Departed Facility in PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	06:38	+ 1 Piece
7 Processed at PARIS - FRANCE	PARIS - FRANCE	06:10	+ 1 Piece
6 Departed Facility in LEIPZIG - GERMANY	LEIPZIG - GERMANY	03:56	+ 1 Piece
5 Processed at LEIPZIG - GERMANY	LEIPZIG - GERMANY	02:18	+ 1 Piece
4 Arrived at Sort Facility LEIPZIG - GERMANY	LEIPZIG - GERMANY	00:21	+ 1 Piece
Thursday, December 14, 2017	Location	Time	Piece
3 Departed Facility in SHANNON - IRELAND, REPUBLIC OF	SHANNON - IRELAND, REPUBLIC OF	19:46	+ 1 Piece
2 Processed at SHANNON - IRELAND, REPUBLIC OF	SHANNON - IRELAND, REPUBLIC OF	19:35	+ 1 Piece
1 Shipment picked up	SHANNON - IRELAND, REPUBLIC OF	14:46	+ 1 Piece

> Hide Details

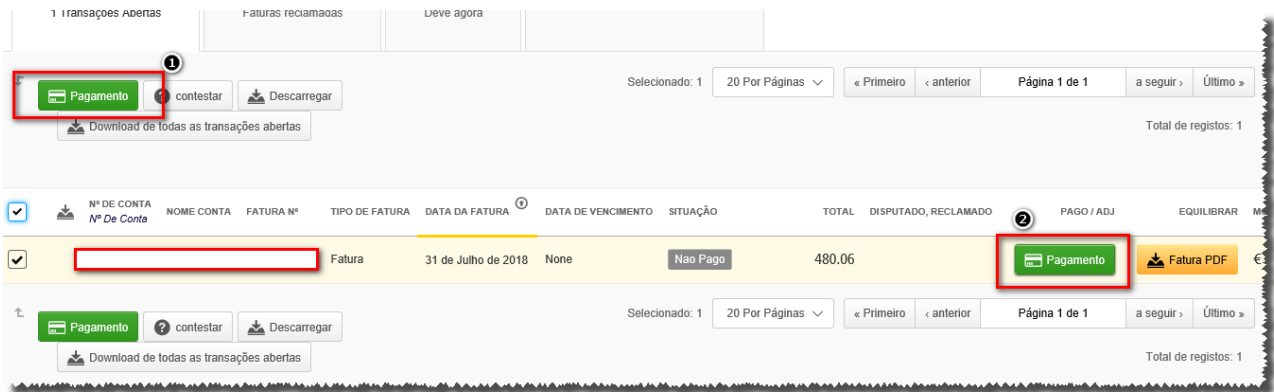
> Try a new search

Print >>

## PAGAR UMA FATURA

As faturas podem ser pagas online, através de pagamento VISA, MasterCard, Amex, etc:

1. Seleccionar as faturas devidas.
2. Clicar em "Pagamento" (1) para pagar múltiplas faturas e "Pagamento" (2) para pagar individualmente.



3. Irá aceder a um portal de pagamentos como mostra o exemplo em baixo. Executar o pagamento. A fatura será dada como paga assim que o fornecedor de ePayments confirme o pagamento.

▼ Order summary

Payment reference: 306

Description: [Redacted]

Amount (EUR): €565.15

Payment details  
\* Indicates a required field

AMERICAN EXPRESS JCB mastercard VISA Diners Club maestro

Card number \*

Cardholder's name \*

Expiry date \*  
Month  Year

Security code  3 digits on the back of the card or 4 digits on the front of card

Cancel payment  Make Payment

## PESQUISA TARIFAS

- Pode consultar online as tarifas associadas à(s) sua(s) conta(s) DHL
- Selecionar "Pesquisa Tarifas".
- Introduzir dados e clicar "Search".

€ 480.06

1 Transações Abertas

Faturas reclamadas

Deve agora

Pesquisa de tarifas

---

**De**

Pais de Origem\*

PORTUGAL

Codigo da Origem

1000-085

Cidade \*

LISBON

Origem Suburb

**Para**

Pais de Destino\*

BELGIUM

codigo postal do Destinatário

1000

Cidade de Destino\*

BRUSSELS

Destino Suburbio

---

**Detalhes do envio**

Data do Envio\*

31 Jul 2018

**Detalhes da Conta**

Número de Conta

---

**Detalhes da Peça**

Número de peças\*

1

Material tributavel

Valor declarado

EUR

Unidades

kg cm  lb/in

---

NUMERO	PESO (KG) *	COMPRIMENTO (CM)	LARGURA (CM)	ALTURA (CM)
1.	10 kg	1 cm	1 cm	1 cm

[Search](#)

---

NOME DO PRODUTO	DATA PREVISTA DE ENTREGA	ULTIMA RESERVA	ULTIMO PICKUP	PREÇO ESTIMADO
MEDICAL EXPRESS EU	2018-08-01, 09:00	15:30	16:30	EUR 197.85

SERVICES	PRICE + TAX	TAX	BILLABLE WEIGHT
MEDICAL EXPRESS EU	EUR 171.30	EUR 0.00	10.00 KG
FUEL SURCHARGE	EUR 28.55	EUR 0.00	10.00 KG
SHIPMENT INSURANCE	EUR 0.00	EUR 0.00	10.00 KG
<b>TOTAL</b>	<b>EUR 197.85</b>	<b>EUR 0.00</b>	<b>10.00 KG</b>



# ARQUIVO E DOWNLOADS

## ARQUIVO DE FATURAS

Todas as faturas pagas serão removidas do painel e visíveis na guia "Arquivar". Nessa guia, você ainda pode visualizar / descarregar faturas, histórico de envios e registo de pesquisas.

## DESCARREGAR / DOWNLOADS

Todos os downloads estão disponíveis durante 24 h para serem descarregados.

→ Clique em Descarregar (1) para descarregar o ZIP com os seus ficheiros.

**Carregamentos Activos**  
Todos os descarregamentos estão activos até 2 dias  
Pode continuar a navegar no portal enquanto esta transferência está a ser realizada

20 Por Páginas | « Primeiro | < anterior | **Página 1 de 1** | a seguir > | Último »  
Total de registos: 1

INICIADO	DESCRIÇÃO	TOTAL FICHEIROS	FICHEIROS RECUPERADOS	
31 de Julho de 2018 às 13:46 WEST	Bulk Download	1	1	<b>Descarregar</b>   <b>Cancelar</b>

Total de registos: 1 | 20 Por Páginas | « Primeiro | < anterior | **Página 1 de 1** | a seguir > | Último »

**Como faço para criar downloads?**  
Você pode criar downloads dentro do **Arquivo** Ou **Pesquisa** instalação

ACME Company  
Ref. **XXXXXXXXXX**  
**Download**

Com uma lista de faturas disponíveis, basta seleccionar as que deseja visualizar e pressionar o botão **Download** para começar a criar seu (s) arquivo (s) de download



# RELATÓRIOS

Relatórios sobre faturas reclamadas

# RELATÓRIOS

- Clique em “Relatórios”.
- Escolha um dos relatórios em baixo e indique os parâmetros de seleção para execução do relatório.



## Relatórios

Selecione um relatório para continuar

Relatório de reclamações  
Pesquisar reclamações de clientes

Relatório Consulta  
Procure suas consultas



# A MINHA CONTA

Dentro desta guia você pode alterar sua senha, visualizar seu resumo de faturas aberto e gerir os utilizadores da sua conta.



## GESTÃO DO SEU PERFIL

Este ecrã dá uma visão geral do que pode gerir na sua conta do portal.

→ Dados do utilizador.



### Os meus dados de utilizador

Por favor, lembre-se de manter seus dados atualizados.

Endereço de E-mail

Nome

Apelido

Posição

Número de Telefone

Grupo principal

Preferência de Idioma

Fuso Horário

✓ Guardar



### Alterar senha

A sua Password deve respeitar a política de passwords ?

Alterar a senha diretamente por meio do MyBill não alterará sua senha atual  
senha do DHL.com para envios on-line

Sua senha atual\*

Introduza a nova senha\*

Confirmar nova senha\*

\* Indica um campo obrigatório

✓ Guardar



### Conf

Você é  
Para a  
na list

> Vá para min

→ Resumo da sua conta DHL.



### Importar Sumário de Fatura

BALANÇO TOTAL

TOTAL EXCEDIDO

€ 480.06

€

ATUAL

30 DIAS

60 DIAS

90+ DIAS

€ 480.06

€

€

€



## ADMINISTRAR UTILIZADORES

→ Nesta opção pode adicionar novos utilizadores e dar gerir permissões dos mesmos.

**Administrador das Conta de Utilizadores - TESTE**

Gerenciar e visualizar as permissões do utilizador  
Você também pode remover utilizadores da conta e alterar sua preferência de entrega de e-mail.

ENDEREÇO DE E-MAIL	UTILIZADOR	GESTÃO UTILIZADORES	CONTESTAR	GESTORES AR	PREFERÊNCIA DE ENT
	xxxxxxx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		Nao tem Notificaç

[Guardar](#) [Adicionar Novo Utilizador](#) [Voltar a minha conta](#)



# PESQUISA E AJUDA

## PESQUISA

Múltiplas opções de pesquisa no formulário em baixo.

**Procurar faturas**  
Você sabia que pode salvar critérios de pesquisa como uma pesquisa salva?

**Pesquisas guardadas**  
Comece com uma pesquisa personalizada e salve seus critérios de pesquisa nos resultados da pesquisa

**Pesquisas não guardadas**  
Use a pesquisa personalizada para criar uma nova pesquisa salva

**Parâmetros de pesquisa**

Conta  
Todos

Número da Fatura  
Carta de Porte

Tipo de Fatura  
Todos

Situação  
Todos

Sumário Relatório  
Todos

**Data Da Fatura**

Data de Início  
Data final

**Salvar como "Pesquisa salva"?**  
Insira o nome

Pesquisa

## AJUDA

Opção de ajuda compreensiva e detalhada para as várias opções do portal.

**Ajuda**  
Tudo o que você precisa saber sobre a DHL MyBill num só lugar  
Por favor, note que nem todas as funcionalidades estão disponíveis para todos os países

precisa de assistência?  
Entre em contato com o escritório de suporte local +351 707102022  
Ou envie um email para [pt.ebilling@dhl.com](mailto:pt.ebilling@dhl.com)

### Os painéis

- + O painel principal
- + Arquivo
- + Descarregar
- + Relatórios
- + A minha conta
- + Pesquisa

### Gerir as minhas contas

- + Como gerir os seus detalhes do utilizador
- + Como alterar a minha senha?
- + Gestão de direitos dos Utilizadores
- + Como adicionar um utilizador

### Fazer um pagamento

- + Quem devo contactar se tiver problemas ao efetuar um pagamento?

### Registar uma Disputa

- + Registar uma Disputa
- + Como apagar uma disputa (reclamação)
- + Visão geral de faturas contestadas
- + Quem devo contactar se tiver problemas com suas disputas (reclamações)

### Como usar a pesquisa

- + Parâmetros de pesquisa
- + Salvar pesquisas



# FAQS

## APÊNDICE A

### – FAQ

# 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 eletrónica da DHL que permite visualizar, contestar e pagar as suas faturas online numa forma simples e eficiente. Quando uma fatura é emitida, uma notificação por e-mail ser-lhe-á 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 REGISTADO, 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 - Aceda 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 eletrónicas 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 eletrónica deve ter uma forma de assinatura eletrónica anexada aos dados que permite que a fatura seja identificada. Esta autenticação eletrónica permite que o signatário (isto é, a DHL) detete 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 eletrónica. A assinatura eletrónica 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/lixeiro eletrónico 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.

### **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).



DHL Express Portugal, LDA  
Av D João II  
Nº 51 – Piso 4  
1990-085 Lisboa  
[www.dhl.pt](http://www.dhl.pt)  
NIF: PT 500 731 993

