

MYBILL E-INVOICE - FAQ

Vi hoppas att de vanligaste frågorna listade nedan kommer att hjälpa dig, men om du har en fråga som vi inte har svarat på hjälper vi dig gärna.

HUR FUNGERAR MYBILL?

MyBill är DHL Express e-faktureringsportal där du kan se och betala dina fakturor online på ett användarvänligt sätt. När en faktura har skapats skickas ett e-postmeddelande till dig med fakturan bifogat i PDF-format samt en länk till MyBill-portalen, där du kan se över och ladda ner din faktura i flera olika format.

JAG ÄR REGISTRERAD, MEN HAR GLÖMT MITT ANVÄNDARNAMN OCH LÖSENORD. VAD GÖR JAG?

Ditt användarnamn är den e-postadress som du har registrerat. Ditt lösenord är personligt. Om du har glömt ditt lösenord fyller du i ditt användarnamn i MyBill-portalen och klicka på 'Forgotten your password'. Ett e-postmeddelande kommer att skickas till dig med ett temporärt lösenord.



HUR KAN JAG SE MIN FAKTURA ONLINE?

Steg 1 Klicka på MyBill-länken mybill.dhl.com/login som kommer att ta dig direkt till vår MyBill-portal. Fyll i ditt användarnamn och lösenord.

Steg 2 I MyBill kan du se din faktura online.

I VILKA FORMAT KAN JAG FÅ MIN FAKTURA?

En faktura kan laddas ner i en mängd olika format såsom PDF, XML och CSV. Vänligen se nedan olika typer av CSV som finns tillgängliga i MyBill:

CSV – detaljer med flera rader per fraktsedel för att kunna visa fördelning av transport och tillägg på egna rader.

STANDARD CSV – detaljer visas på en rad byggd för framtida utveckling.

DUTY AND VAT – detaljer visas på en rad för att visa kundens avgifter.

ÄR MYBILL SÄKERT?

Ja. Vi använder en kombination av digitala signaturer och en kraftfull krypteringsteknik för att skydda dina kontouppgifter och kortbetalningsuppgifter.

FÖLJER E-FAKTURAN RELEVANT MOMSLAGSTIFTNING?

DHL Express e-faktura är certifierad och legalt godkänd i det land där fakturan är utfärdad i. Den möter relevant moms­lagstiftning i EU, där e-fakturan har en form av elektronisk signatur bifogad som gör att fakturan enkelt kan identifieras av DHL. Denna elektroniska autentisering tillåter tecknaren (DHL) att upptäcka eventuella förändringar som kan ha gjorts.

VILKEN PROGRAMVARA/HÅRDVARA MÅSTE JAG HA FÖR ATT KUNNA ANVÄNDA MYBILL?

Du behöver endast tillgång till internet för att kunna logga in i MyBill samt Adobe Acrobat för att kunna se fakturan.

HUR VET JAG ATT FAKTURAN KOMMER FRÅN DHL?

Fakturan i PDF har en elektronisk signatur. Den elektroniska signaturen garanterar, via sin teknologi, att den har utfärdats av DHL.

JAG FÅR INTE MIN FAKTURA?

Vänligen säkerställ att ditt spam-/skräpfilter inte blockerar e-postmeddelande från följande e-postadress:

se.ebilling@dhl.com

Om du fortsätter uppleva problem, vänligen 'vitlista' följande IP-adresser och domännamn som används för att skicka ut fakturor:

85.90.252.62

109.234.201.208

Domännamn som vi skickar från är:

fundtech.com, accountis.com, accountis.net och dhl.com

KOMMER JAG FORTFARANDE FÅ EN PAPPERSFAKTURA?

DHL Express kommer inte att skicka ut en pappersfaktura, men du har valmöjligheten att skriva ut e-fakturan.

MIN E-POSTADRESS HAR ÄNDRATS. VAD BEHÖVER JAG GÖRA FÖR ATT FÖRSÄKRA ATT JAG FORTFARANDE FÅ MINA FAKTUROR?

Du kan uppdatera din e-postadress online via fliken 'Mitt konto' i MyBill-portalen och detta borde göras så snart som möjligt. Vi rekommenderar dock att du kontaktar DHL Express för att bekräfta ändringarna, så att vi kan ta bort gamla e-postadresser från systemet för att undvika några problem. Vid frågor om MyBill ring oss på 0771-400 345 val 4 eller skicka ett e-postmeddelande till se.faktura@dhl.com.

HUR LÄGGER JAG TILL ELLER TAR BORT E-POSTADRESSER?

Gå till 'Mitt konto' och lägg till/ta bort användare.

VILKA FAKTUROR KOMMER FINNAS TILLGÄNGLIGA ONLINE?

Din onlinehistorik börjar med den första fakturan du får elektroniskt. Det kommer inte finnas någon historik tillgänglig för fakturor som mottagits innan registrering i MyBill.

VARFÖR HAR MIN FAKTURA TAGITS BORT?

När fakturan har betalats flyttas den till 'Arkiv'-fliken.

KAN JAG SE FRAKTSEDLAR ONLINE?

Klicka på länken till fraktsedeln för att se den. Finns fraktsedeln inte tillgänglig kommer en förfrågan automatiskt skickas till vår fakturaavdelning. Vänligen observera att på grund av säkerhetsskäl kommer du inte ha tillgång till fraktsedlar via e-postversionen av dina fakturor, utan du måste logga in i portalen.

KAN JAG EFTERFRÅGA MIN FAKTURA ONLINE?

Ja, för att skicka in en förfrågan av dina fakturor måste du följa nedan steg:

- Klicka på fakturanumret i fråga
- Klicka på 'Reklamation' ikonen
- Fyll i informationen som efterfrågas och klicka sedan på 'Sänd reklamation'.

Informationen som du fyller i kommer att skickas till DHL Express för fullständig utredning och statusen för efterfrågan kommer att finnas tillgänglig under hela processen.

KAN JAG UPPDATERA MINA FÖRETAGSUPPGIFTER ONLINE?

För tillfället måste ändringar av dina officiella företagsuppgifter göras via vår kundservice eller din kontoansvarig. Du kan ändra språk och lösenord online.

HUR KAN JAG BETALA MIN E-FAKTURA ONLINE?

1. Logga in i MyBill med dina inloggningsuppgifter
2. Ange vilka fakturor som ska betalas
3. Välj 'Betal'
4. Fyll i dina betalningsuppgifter och skicka in din betalning

HUR KAN JAG SE ATT MIN FAKTURA HAR BETALATS?

När en faktura har betalats kommer den att markeras som stängd och flyttas till 'Arkiv'-fliken.

ÄR BETALNING ONLINE SÄKERT?

Ja, det är den. Vi använder oss av en digital signatur och kraftfulla krypteringsteknik för att skydda dina betalningsuppgifter.

KAN JAG SE BETALNINGSDETALJER I MYBILL?

Ja. Onlinehistoriken kommer att visa betalningsreferens och totala belopp.

HUR LÅNG TID TAR DET FÖR BETALNINGEN ATT KOMMA IN?

Hur lång tid det tar beror på din bank och fakturans status kommer att uppdateras under hela processen.

HUR KAN JAG SÄKERSTÄLLA ATT JAG INTE BETALAR SAMMA FAKTURA FLERA GÅNGER?

Systemet tillåter inte att en betalning görs på en stängd faktura.

VILKA BANKKORT KAN JAG BETALA MED?

Betalning kan göras via Visa och MasterCard.

TILLKOMMER DET NÅGRA YTTERLIGARE AVGIFTER NÄR JAG ANVÄNDER BETALNINGSTJÄNSTEN ONLINE?

Nej.

KAN JAG LÄGGA TILL AUTOGIRO VIA MYBILL?

Ja, kontakta se.faktura@dhl.com så sätter vi upp dig för autogiro.

OM JAG BETALAR ONLINE, BEHÖVER JAG GÖRA DET VARJE MÅNAD?

Det finns inget krav att betala via denna metod varje månad, utan du kan betala via olika metoder när du använder DHL Express. Men för användarvänlighet rekommenderar vi denna metod.

HAR DU FLER FRÅGOR?

Kontakta oss på 0771-400 345 val 4 eller skicka ett e-postmeddelande till se.faktura@dhl.com.