



Guide d'utilisateur
DHL MyBill
MyBill.dhl.com

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
Les avantages de DHL MyBill.....	4
S'inscrire à DHL MyBill	5
Les écrans.....	7
Le tableau de bord	7
Affichage Archive, téléchargements & rapports	8
Affichage Mon compte.....	10
Affichage Recherche	12
Affichage Aide.....	13
Pas à pas	14
Visualisation/téléchargement d'une facture	14
Configuration CSV	17
Waybills et documents d'appui	18
Contestation d'une facture	20
Paiement d'une facture	22
Factures DHL	23
Facture 'Frais de transport'	23
Facture TVA et Droits d'importation.....	25
FAQ (Questions fréquemment posées).....	27
Gestion du compte	27
Factures.....	28
Paiements.....	29
Contestations	29
Autres questions.....	30

Introduction

DHL MyBill vous permet de gérer efficacement et de payer vos factures DHL en ligne. C'est gratuit, facile et sécurisé. DHL MyBill vous aide dans votre processus de facturation et vous offre un accès par Internet facile et sécurisé à vos factures en ligne.

Grâce à cet environnement en ligne sécurisé, vous économisez du temps et éliminez les formalités administratives. DHL MyBill est facile à utiliser et toujours accessible. En effet, vous pouvez recevoir et payer les factures DHL 24h sur 24 et 7j sur 7.

Les avantages de DHL MyBill

Un outil facile

DHL MyBill est un outil facile à utiliser et efficace pour l’affichage et le paiement de factures et de téléchargement de rapports. Notre environnement en ligne fiable vous permettra d’économiser du temps et de la paperasserie. La facilité d’une interface en ligne avec la rapidité et la sécurité des services bancaires électroniques.

Les avantages de MyBill DHL pour vous

Vous avez un contrôle total sur tous vos comptes d’exportation et d’importation dans un seul profil. Vous gérez en ligne les factures et les paiements. Vous consultez les détails de vos factures. Lorsque vous souhaitez soumettre un litige, faites-le simplement par **DHL MyBill**.

Grâce à DHL MyBill :

- Vous recevez un avis par e-mail de vos nouvelles factures.
- Vous payez vos factures en ligne avec carte de crédit ou carte de débit.
- Vous vérifiez l’historique de vos paiements en ligne.
- Vous contrôlez et téléchargez toutes vos factures incluant les documents d’expédition.
- Vous téléchargez votre facture – et les détails de livraison sous forme de tableur.
- Vous contestez une facture en ligne.
- Vous choisissez un utilisateur administrateur au sein de votre organisation pour créer de nouveaux utilisateurs.
- Vous consultez vos factures et les documents d’expédition durant 12 mois.

Pour vous inscrire à **DHL MyBill**:
MyBill.dhl.com

S'inscrire à DHL MyBill

S'inscrire:

Vous pouvez vous inscrire à DHL MyBill en quelques étapes simples. Rendez-vous sur mybill.dhl.com

S'inscrire à DHL MyBill

Pour vous inscrire, il vous faut remplir un formulaire d'inscription. Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires. Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Enregistrer et continuer**. Vous recevrez alors par e-mail un mot de passe temporaire qui vous permettra **d'accéder au site MyBill**. Vous aurez la possibilité d'inscrire un nouveau compte ou d'ouvrir une session MyBill.

Si vous choisissez **d'Inscrire un nouveau compte**, vous serez redirigé vers l'affichage d'inscription pour entrer les renseignements nécessaires.

Si vous choisissez **d'Ouvrir une session MyBill**, vous serez redirigé vers l'affichage d'ouverture de session.





Login to MyBill

Email address

Password

[Forgot/Reset password?](#)

[Login](#)

Register your account

The MyBill hub gives you access to your DHL invoices and the facility to make payments on-line. You must be an existing DHL Express customer to register - it only takes a few minutes!

Language preference* Your DHL Account Number*

*Please register one account at a time. Once the 'Save and Continue' button is clicked, you will have the opportunity to register additional accounts.

Company details

Company Name*

Company Address*
Address line 1
Address line 2
Address line 3

Town / City* Postcode / Zip*

Contact details

First Name* Last Name*

Telephone Number* Position*

Email Address* Confirm Email*

Your last DHL bill

Latest DHL Invoice Number and its Grand Total

I agree to the DHL Terms and Conditions*

[Save and Continue](#) * indicates a mandatory field

What's my account number?

Your account number can be found in the top right of your latest DHL invoice (illustrated below)



Why do we need information about your last invoice?

We require information about your latest bill to verify your account and to relate any existing invoices with your new MyBill account.

Les écrans

Le tableau de bord

Un aperçu de tous vos numéros de compte et factures associées avec dates d'expiration ainsi que le statut. En un clin d'oeil, vous verrez factures encore ouvertes et / ou dont la date d'expiration est passée.

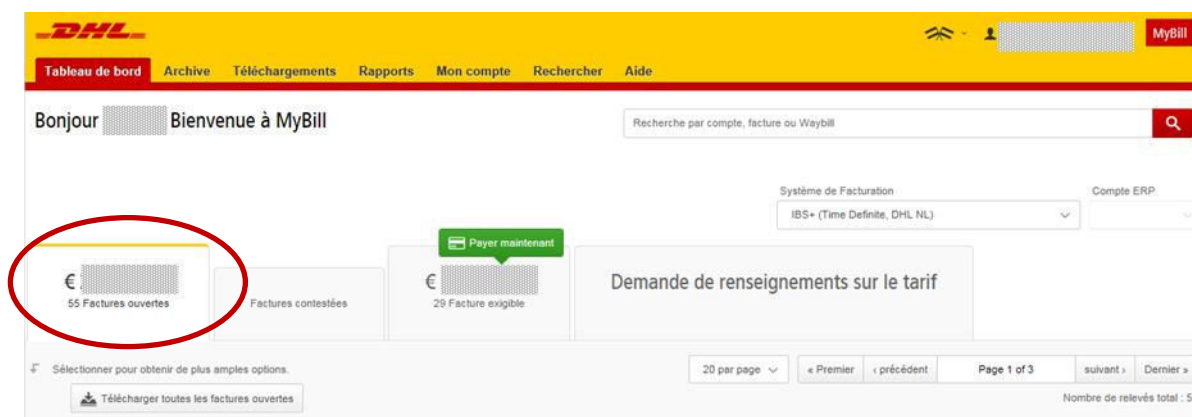
Une fois connecté à MyBill, vous entrez dans le tableau de bord. De là, vous pouvez accéder aux différentes options du menu principal: Archives, Téléchargements, Rapports, Mon compte, Recherche et Aide.

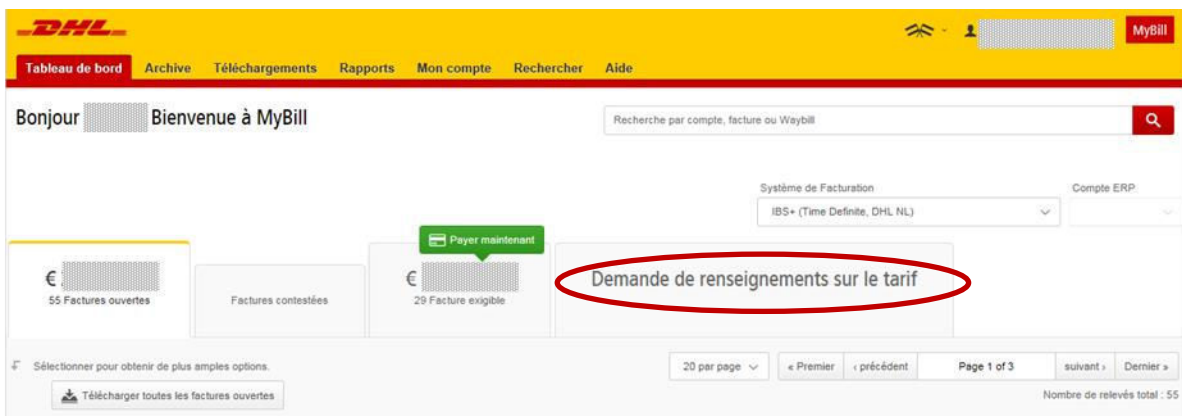
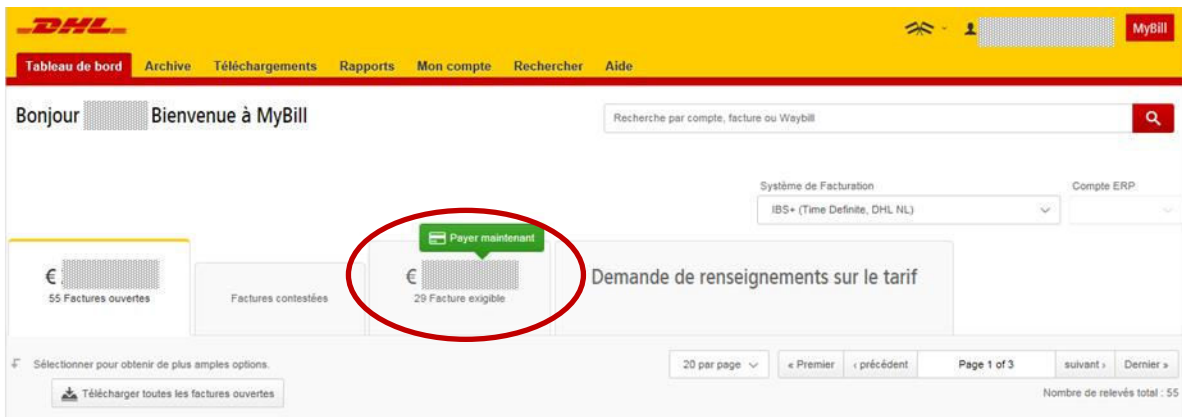
Dans le tableau de bord, vos factures sont divisées en trois catégories :

1. **Factures ouvertes** – Factures pour lesquelles il y a un solde à payer.
2. **Factures contestées** – Pas encore disponible en Belgique - Factures ouvertes qui font l'objet de contestation, avec tous les renseignements de la contestation.
3. **Factures avec échéance dépassée** (exigibles) – vous trouverez ici vos factures pour lesquelles le délai de paiement a expiré.

En cliquant sur les titres de colonne, vous pouvez trier vos factures.

Demande de tarif : grâce à cet outil, vous pouvez calculer un tarif pour votre envoi.

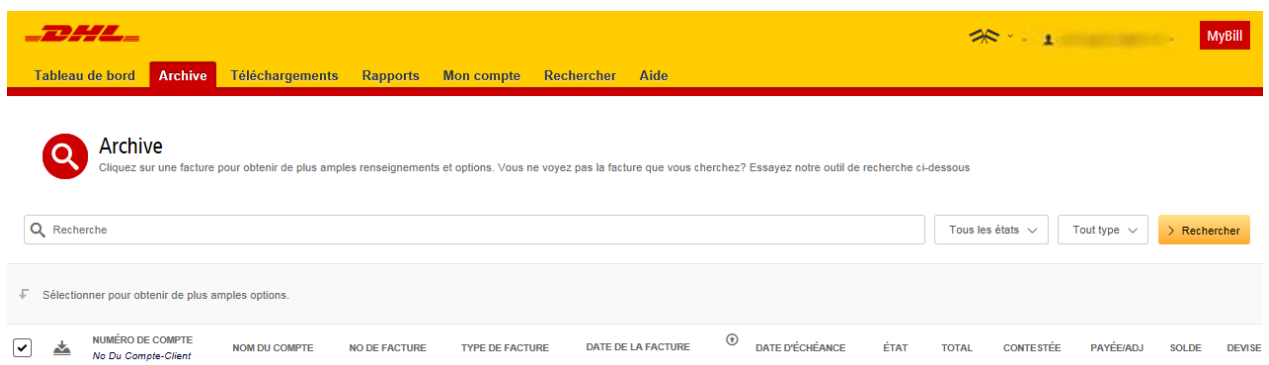




Affichage Archive, téléchargements & rapports

L'affichage Archive

Lorsqu'une facture est payée, elle est automatiquement déplacée du tableau de bord principal à l'affichage **Archive**. Aucune action supplémentaire n'est requise pour la facture, elle reste disponible pour votre information.



L'affichage Téléchargements

L'affichage **Téléchargements** présente tous les téléchargements récents créés dans les fonctions **Archive** ou **Recherche**. Les téléchargements sont disponibles pendant 24 heures, après quoi ils sont retirés.

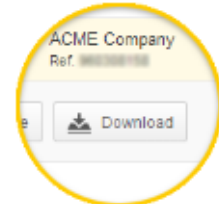


Téléchargements actifs

All active downloads are available for one day.
You may continue to browse the site whilst downloads are building.

How do I create downloads?

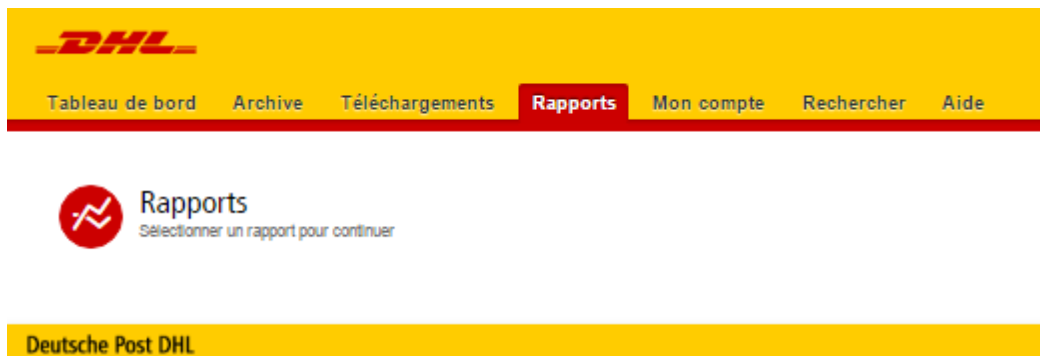
You can build downloads within the [Archive](#) ou [Rechercher l'application](#)



With a list of Invoices available, simply tick those you wish to download and then press the Download button to start building your download file(s).

Affichage Rapports

L'affichage Rapport vous permet de télécharger des rapports seront disponibles en format CSV.



Affichage Mon compte

L'affichage **Mon compte** présente les renseignements de votre compte. À partir de cet affichage, vous pouvez mettre à jour vos renseignements, modifier votre mot de passe, ouvrir le récapitulatif des factures ouvertes et gérer vos comptes.

Mes renseignements personnels

Dans cette section, vous pouvez modifier votre adresse e-mail, nom, numéro de téléphone, préférence linguistique, etc.

Modification du mot de passe

Dans cette section, vous pouvez modifier votre mot de passe si vous le désirez. Veuillez noter que la modification de votre mot de passe ici ne modifiera pas votre mot de passe MyDHL. Cela devra être fait séparément.

Mes Paramètres:

Sélectionnez le séparateur décimal.

Récapitulatif des factures ouvertes

Cette section présente un aperçu des factures pour lesquelles il reste un solde à payer ainsi que le classement chronologique des factures courante et à échéance.

Mes Comptes

Cette section présente un aperçu de tous les comptes auxquels vous avez accès. Vous pouvez voir les droits que vous avez au regard de chacun d'eux.

Un bouton **Gérer** dans la colonne « gérer » signifie que vous avez les droits de gestion pour le compte en question; sinon, vous n'en avez pas. Si vous cliquez sur le bouton **Moi**, vous obtiendrez une liste des droits que vous avez au regard du compte en question, soit **Gérer les utilisateurs**, **Contester** et les **options e-mail**. Cliquez sur le menu déroulant pour connaître les options offertes et en choisir une.

**Mes renseignements personnels**

N'oubliez pas de garder vos renseignements à jour.

Email address	
<input type="text"/>	
First Name	Last Name
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Position	Telephone Number
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Home Group	Language Preference
<input type="text"/>	English
Phone	
<input type="text"/>	

[Save](#)**Remplacer le mot de passe**

Votre mot de passe doit être confirmé à la politique applicable. Modifier votre mot de passe directement dans MyBill ne modifie pas le mot de passe DHL.com que vous utilisez actuellement pour l'expédition.

Your current password
<input type="password"/>
Enter a new password
<input type="password"/>
Confirm new password
<input type="password"/>

* Indicates a mandatory field [Save](#)**My System Settings**

CSV Decimal Separator Overwrite

Entry Default

[Save](#)

**Open Invoice Summary**

TOTAL BALANCE		TOTAL OVER DUE	
OVERDUE	IN DUE	IN DUE	IN DUE

**My Accounts**

You can have one or more company accounts associated with your user profile. You may also invite other users to your Accounts. To modify your paper delivery preference, please email account number and request via email to online_bill@dhl.com.

[Upload new users](#)

Select for more options

Total records: 11 [20 per page](#) [+ First](#) [Previous](#) **Page 1 of 1** [Next](#) [Last](#)

ACCOUNT NUMBER	API ACCOUNT	COMPANY NAME	WEBSITE
			Me
			Me

Affichage Recherche

La fonctionnalité « Recherche » de MyBill a des capacités de recherche dynamique qui permettent de trouver vos factures facilement et rapidement.

Sélectionnez simplement les paramètres de recherche, puis cliquez sur le bouton **Chercher**.

Voici les paramètres de recherche offerts :

- Compte
- Numéro de facture
- Waybill
- Type de facture
- État
- Dates de début et de fin

Remarque: Les dates de début et de fin portent sur les dates de facture, et non sur les dates d'expédition.

Il est aussi possible **d'enregistrer les paramètres** que vous avez utilisés pour faire une recherche.

Vous n'avez qu'à sélectionner les paramètres de recherche nécessaires, leur donner un nom dans le champ « Enregistrer comme "recherche enregistrée" », puis cliquer sur le bouton **Recherche**.

Le nom que vous avez inscrit dans le champ: Enregistrer comme "recherche enregistrée" apparaîtra alors dans la section « Recherche enregistrée ». Lorsque vous voudrez refaire une recherche à l'aide de ces paramètres enregistrés, vous n'aurez qu'à cliquer sur le nom « recherche enregistrée ».

Chercher les factures
Savez-vous que vous pouvez enregistrer vos critères de recherche?

Recherches enregistrées
Commencez par une recherche personnalisée, puis enregistrez les critères de recherche dans les résultats de recherche.

Aucune recherche enregistrée
Utilisez la recherche personnalisée pour créer une nouvelle recherche enregistrée.

Paramètres de recherche

Compte
All

Numéro de facture
Connaissements

Type de facture
All

État
All

Affichage sommaire
All

Date de la facture
Date de début
Date de fin

Save as "Saved Search"?
Entrer un nom

Rechercher

Deutsche Post DHL

Affichage Aide

Cet affichage a pour objectif de vous aider à naviguer dans **MyBill** en vous fournissant des instructions par étapes simples.

Il comporte plusieurs sections:

- Le tableau de bord
- La gestion de vos comptes
- La visualisation et le téléchargement des factures
- Le paiement d'une facture
- L'enregistrement d'une contestation
- Comment utiliser la fonction de recherche

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question sur l'affichage **Aide**, consultez alors la FAQ.

Vous pouvez également contacter notre département Query Handling qui se fera un plaisir de vous aider : +32 2 715 5454 or par email efssbruquery@dhl.com

Aide
Tout ce qu'il vous faut savoir sur DHL MyBill en un seul endroit
Please note that not all functionality is available for all countries

Vous avez besoin d'aide?
Communiquez avec le bureau de soutien local 1 905 861 3418
Or email us at ca.ebilling@dhl.com

Les tableaux de bord

- + Le tableau de bord principal
- + Archive
- + Téléchargements
- + Rapports
- + Mon compte
- + Rechercher

Gérer vos comptes

- + Comment gérer vos renseignements d'utilisateur
- + Comment modifier votre mot de passe
- + Gérer les droits des utilisateurs

Making a Payment

- + Who do I contact if I am experiencing problems making a payment?

Enregistrer une contestation

- + Comment enregistrer une contestation
- + Comment retirer une contestation
- + Aperçu des factures contestées
- + Avec qui communiquer en cas de difficultés relatives aux contestations.

Comment utiliser la fonction Recherche

- + Paramètres de recherche
- + Enregistrer les recherches

Pas à pas

Dans les pages qui suivent, nous vous expliquerons pas à pas comment utiliser les fonctionnalités de **MyBill**.

Visualisation/téléchargement d'une facture

Il y a deux façons de télécharger des factures : individuellement ou plusieurs factures en même temps.

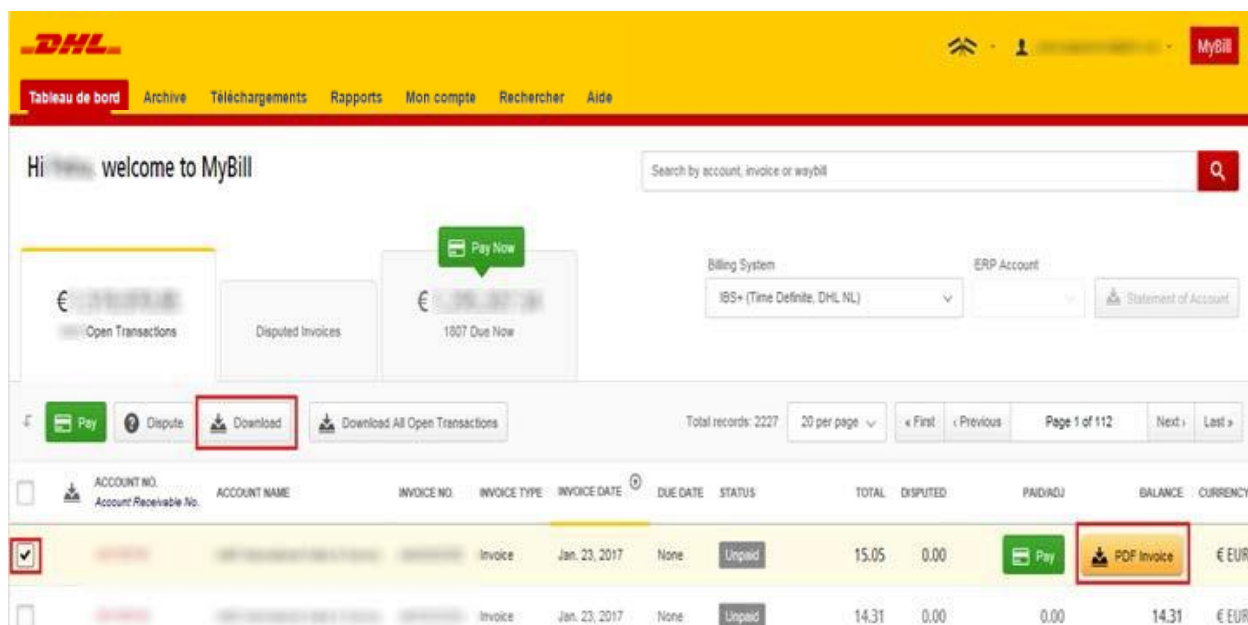
Facture individuelle

Option 1 :

Pour visualiser une facture, vous n'avez qu'à passer votre souris sur la ligne de la facture en question et sélectionner la **facture PDF** qui apparaîtra.

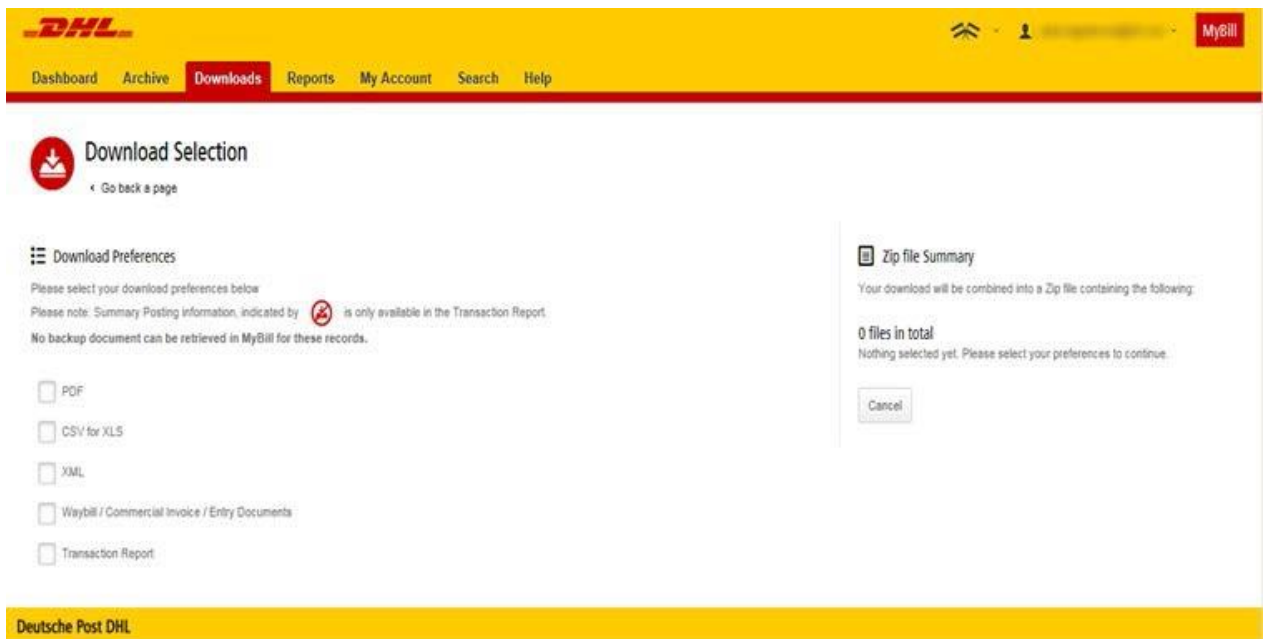
Option 2 :

Pour visualiser une facture, cochez la case en regard de la facture désirée et sélectionnez le bouton **Télécharger**. Pour simplement télécharger le PDF, cliquez sur le bouton Télécharger PDF. Pour télécharger une facture dans un format différent (CSV, XML), faites afficher le menu déroulant et sélectionnez-y le format désiré.



The screenshot shows the DHL MyBill dashboard. At the top, there is a navigation bar with the DHL logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several cards for 'Open Transactions', 'Disputed Invoices', and '1307 Due Now'. A 'Pay Now' button is visible on the 'Due Now' card. Below these cards, there is a table of invoices. The table has columns for 'ACCOUNT NO.', 'ACCOUNT NAME', 'INVOICE NO.', 'INVOICE TYPE', 'INVOICE DATE', 'DUE DATE', 'STATUS', 'TOTAL', 'DISPUTED', 'PAID/0', 'BALANCE', and 'CURRENCY'. The first row of the table is highlighted in yellow, and a 'Download' button is visible next to it. The 'Download' button is highlighted with a red box. The 'PDF Invoice' button is also highlighted with a red box. The 'Pay' button is also visible next to the 'Download' button.

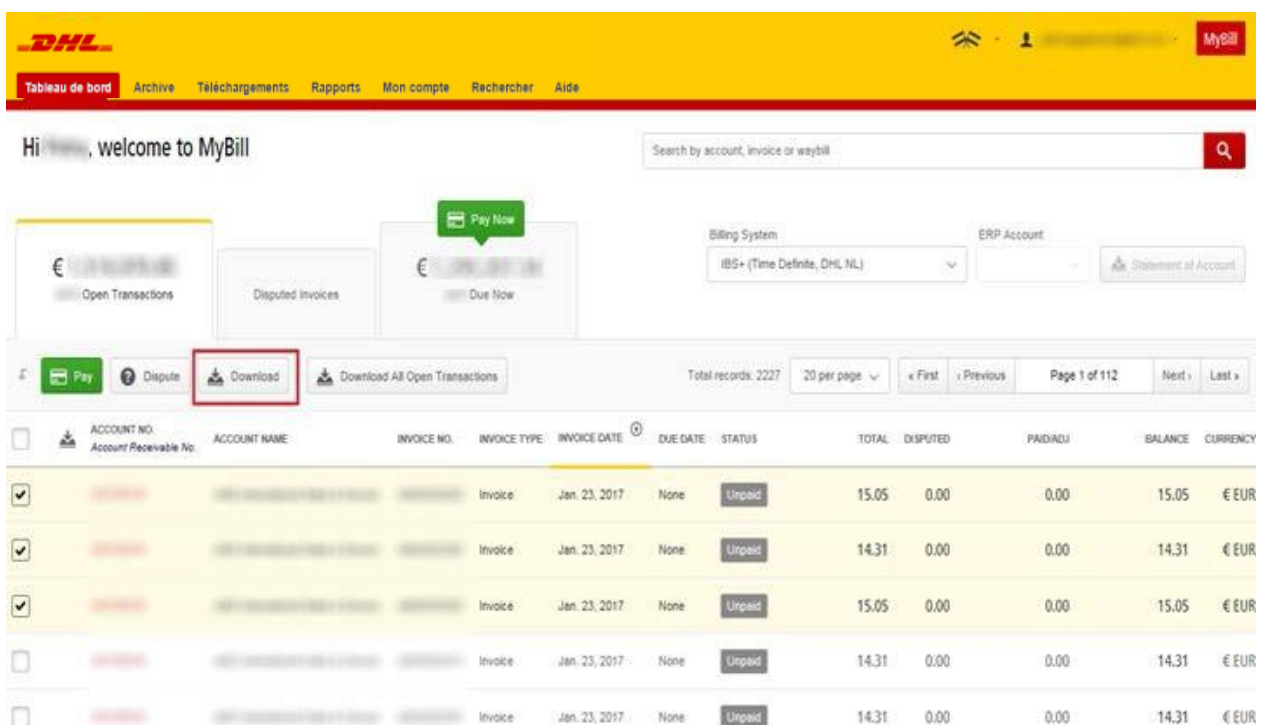
ACCOUNT NO.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	DISPUTED	PAID/0	BALANCE	CURRENCY
Account Receivable No.			Invoice	Jan. 23, 2017	None	Unpaid	15.05	0.00	0.00	15.05	€ EUR
			Invoice	Jan. 23, 2017	None	Unpaid	14.31	0.00	0.00	14.31	€ EUR



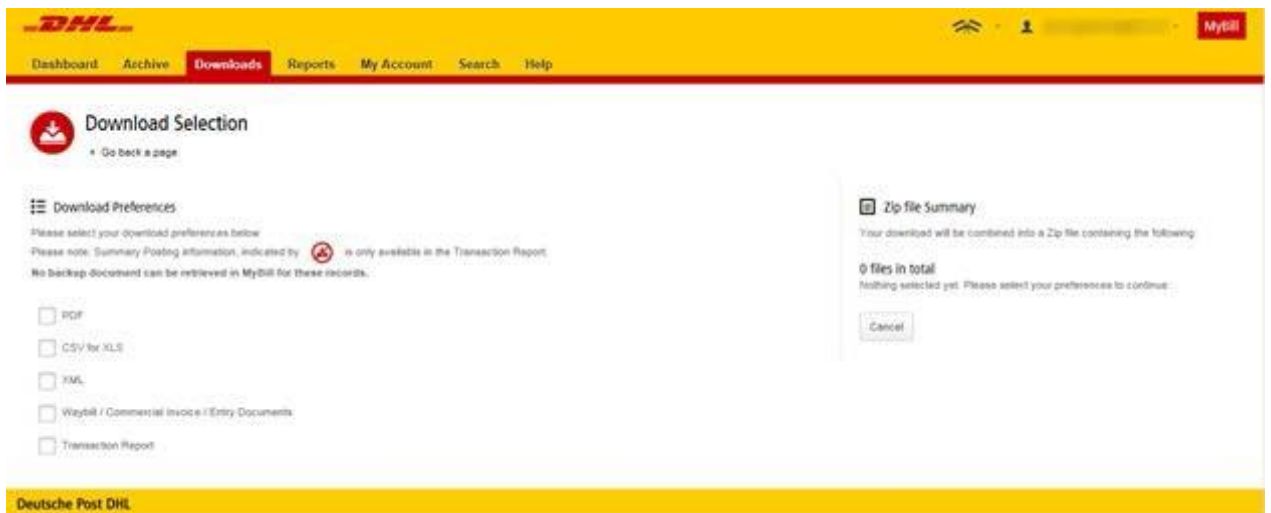
Visualisation/téléchargement d'une facture

Plusieurs factures en même temps

Pour télécharger plusieurs factures, cochez les cases en regard des factures désirées, puis cliquez sur le bouton **Télécharger**.

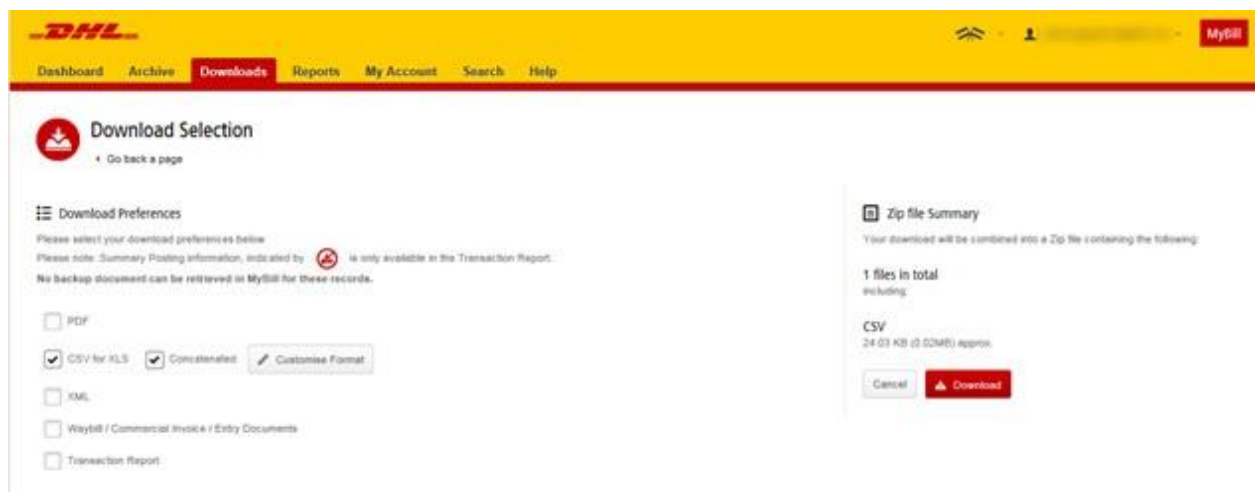


Comme dans le cas de la facture individuelle, vous serez redirigé vers l'affichage **Téléchargements**, où vous pourrez choisir votre préférence de téléchargement.



Si vous choisissez le format **CSV** pour **XLS**, vous aurez la possibilité de personnaliser le format du fichier. Si vous désirez le faire, cliquez sur le bouton **Personnaliser le format** (vous serez alors redirigé vers l’affichage Configuration CSV) ou sinon, sur le bouton **Télécharger** pour continuer dans le format standard : vous serez alors redirigé vers l’affichage Téléchargements, où vous pourrez télécharger votre fichier.

Il y a également une option qui permet de regrouper les fichiers, ce qui facilite l’importation dans votre système de comptabilité. Vous n’avez qu’à cocher la case « Concaténée » et cliquez sur le bouton Terminé, appliquer les réglages.



Configuration CSV

Si vous avez choisi de **personnaliser le format du fichier CSV**, vous aurez été redirigé vers l'affichage Configuration CSV.

Pour **personnaliser l'ordre**, sélectionnez l'en-tête de colonne dans le champ « **Colonnes sélectionnées** » et glissez-le jusqu'au champ « **Colonnes disponibles** »; placez les colonnes dans l'ordre qui convient le mieux à vos besoins.

Pour simplement **modifier l'ordre de tri** du fichier CSV, sélectionnez-en un parmi les options offertes dans le menu déroulant **Ordre de tri**.

Pour **enregistrer** le format personnalisé, entrez le nom sous lequel les enregistrer dans le champ « **Enregistrer tous les réglages pour plus tard?** », puis cliquez sur le bouton Terminé.

Vous pourrez retrouver ces formats enregistrés plus tard dans le menu déroulant **Configurations préenregistrées**.

Waybills et documents d'appui

Comme pour les factures, il y a différentes façons de visualiser les waybills ainsi que les documents d'appui.

Facture individuelle

Option 1

Cliquez sur la ligne de la facture et vous serez redirigé vers l'affichage de la facture. Cliquez sur le numéro de **waybill** : une fenêtre s'ouvrira et affichera tous les renseignements de l'envoi.

The screenshot shows the DHL MyBill dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for Dashboard, Archive, Downloads, Reports, My Account, Search, and Help. Below this, the 'Invoice' section is displayed, indicating that full details are available via PDF download. Key invoice information includes the Invoice Number, Account Number, Invoice Date (Jan. 23, 2017), Status (Closed), and Original Amount (€ 22.98). A 'Download XML' button is also present. Below the invoice summary, there are three tabs: 'Waybills' (selected), 'Invoice history', and 'Dispute history'. A table lists the waybills with columns for Waybill #, Billed Weight, Ship Date, Sender, Receiver, Total Charges, and Download options. The table contains one entry with a billed weight of 0.50 and a ship date of Jan. 13, 2017, with a total charge of 22.97. A 'Track' button is available for this entry.

The screenshot shows a 'Waybill' popup window. It displays the following information:

- Waybill #
- Shippers Reference
- Shipment Date: Jan. 13, 2017
- Pieces: 1
- Tender Weight: 0.50 KG
- Billed Weight: 0.50 KG

The window is divided into two columns:

- Origin / Sender:** Details about the sender's location and contact information.
- Destination / Receiver:** Details about the recipient's location and contact information.

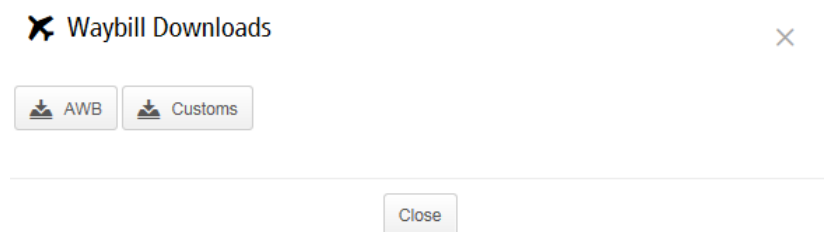
At the bottom, there are sections for 'Content Description' and 'Charges':

- Charges:** A list of charges including EXPRESS WORLDWIDE eu, FUEL SURCHARGE, and Original Amount.

A 'Close' button is located at the bottom center of the popup.

Option 2

Cliquez sur le bouton **Documents** dans la colonne « **Télécharger** » : une nouvelle fenêtre s'ouvrira et présentera les documents disponibles. Sélectionnez alors le document que vous désirez visualiser.



Option 3

Cliquez sur le bouton **Track** et vous serez redirigé vers l'outil Track & Trace. Ici, vous pouvez vérifier les progrès de vos envois.

Plusieurs factures

Cochez les cases en regard des factures désirées et cliquez sur le bouton **Télécharger**. Vous serez alors redirigé vers l'affichage Téléchargements, où vous pourrez sélectionner un type de document entre **waybill**, **facture commerciale** ou **documents douaniers**, puis cliquez sur le bouton **Télécharger**.

Comme pour la facture, vous serez redirigé vers l'affichage **Téléchargements**, où vous pourrez télécharger le fichier.

<input type="checkbox"/>	ACCOUNT NO. Account Receivable No	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	DISPUTED	PAID/ADJ	BALANCE	CURRENCY
<input checked="" type="checkbox"/>	10000000	THE SHIPPER	10000000	Invoice	Jan. 23, 2017	None	Closed	22.98	0.00	22.98	0.00	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>	10000000	THE SHIPPER	10000000	Invoice	Jan. 23, 2017	None	Closed	16.95	0.00	16.95	0.00	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>	10000000	THE SHIPPER	10000000	Invoice	Jan. 23, 2017	None	Closed	16.95	0.00	16.95	0.00	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>	10000000	THE SHIPPER	10000000	Invoice	Jan. 23, 2017	None	Closed	22.98	0.00	22.98	0.00	€ EUR

Download Selection
 ◀ Go back a page

Download Preferences
 Please select your download preferences below
 Please note: Summary Posting information, indicated by is only available in the Transaction Report.
 No backup document can be retrieved in MyBill for these records.

PDF
 CSV for XLS
 XML
 Waybill / Commercial Invoice / Entry Documents
 Transaction Report

Zip file Summary
 Your download will be combined into a Zip file containing the following:

4 files in total
 including:

WayBill
 totals not calculated

Contestation d'une facture

Vous êtes en désaccord avec une (partie d'une) facture ? Avec MyBill, vous pouvez rapidement et facilement contester une facture.

Pour contester une facture en ligne, sélectionnez la facture en question et trois options vous seront alors présentées : **Payer, Contester ou Télécharger**. Sélectionnez **Contester**.

Search Results
 Click on an invoice for more details and options. Can't see the invoice you're looking for? Try the search tool below

Total records: 194 20 per page < First < Previous Page 1 of 10 Next > Last >

	ACCOUNT NO. Account Receivable No.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	DISPUTED	PAID/ADJ	BALANCE	CURRENCY
<input checked="" type="checkbox"/>				Invoice	Oct. 24, 2016	Nov. 23, 2016	Overdue	8.32	0.00	0.00	8.32	€ EUR
<input type="checkbox"/>				Invoice	Oct. 24, 2016	Nov. 23, 2016	Overdue	8.32	0.00	0.00	8.32	€ EUR
<input type="checkbox"/>				Invoice	Oct. 24, 2016	Nov. 23, 2016	Overdue	8.32	0.00	0.00	8.32	€ EUR
<input type="checkbox"/>				Invoice	Oct. 24, 2016	Nov. 23, 2016	Overdue	8.32	0.00	0.00	8.32	€ EUR

Vous serez redirigé vers l'affichage **Contester** la facture, où vous pourrez entrer les renseignements utiles en sélectionnant le motif de la contestation dans un menu déroulant, en entrant une description de la contestation dans le champ « commentaire » et en cliquant sur le bouton **Soumettre la contestation**.

DHL MyBill

Dashboard Archive Downloads Reports My Account Search Help

? Dispute Invoice

If you think you have been charged in error, or wish to dispute an invoice please follow the instructions below.

◀ Back to dashboard screen

INVOICE NUMBER	ACCOUNT NUMBER	INVOICE DATE	STATUS	ORIGINAL AMOUNT
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	Oct. 24, 2016	Overdue	€ 8.32

💬 Add a Comment

Please provide the reason for your dispute and any further comments below.

Select a dispute reason

Add a comment

> Submit dispute

How MyBill Works
How to pay your DHL invoices on-line
→ Learn more

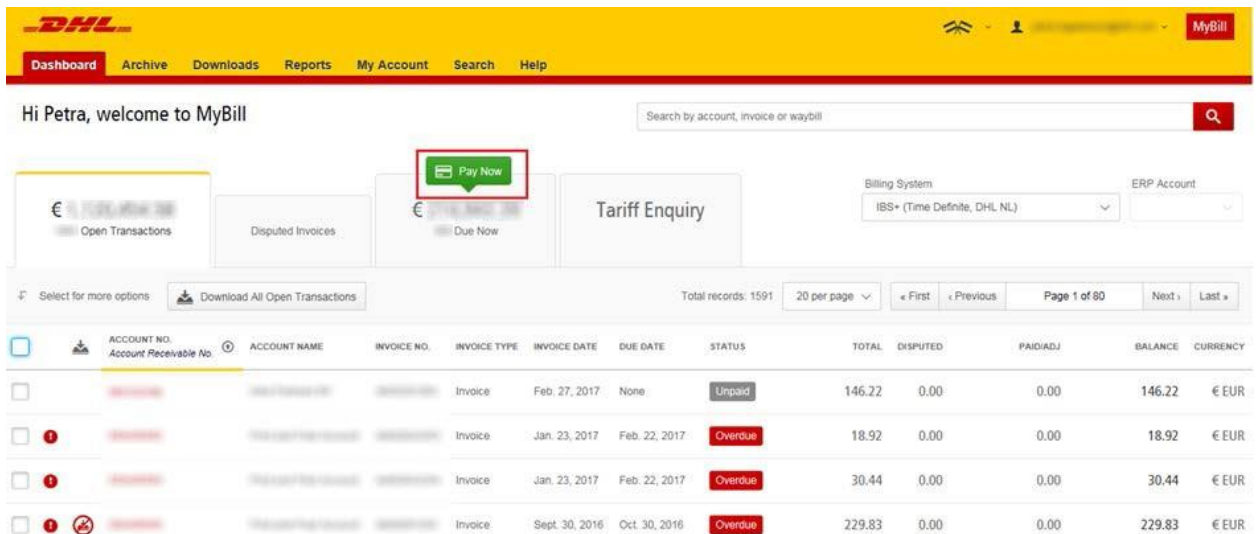
MyBill User Guide
Download the PDF user guide
→ Download PDF

MyBill FAQs
Your Frequently Asked Questions answered
→ Download PDF

Deutsche Post DHL

Païement d'une facture

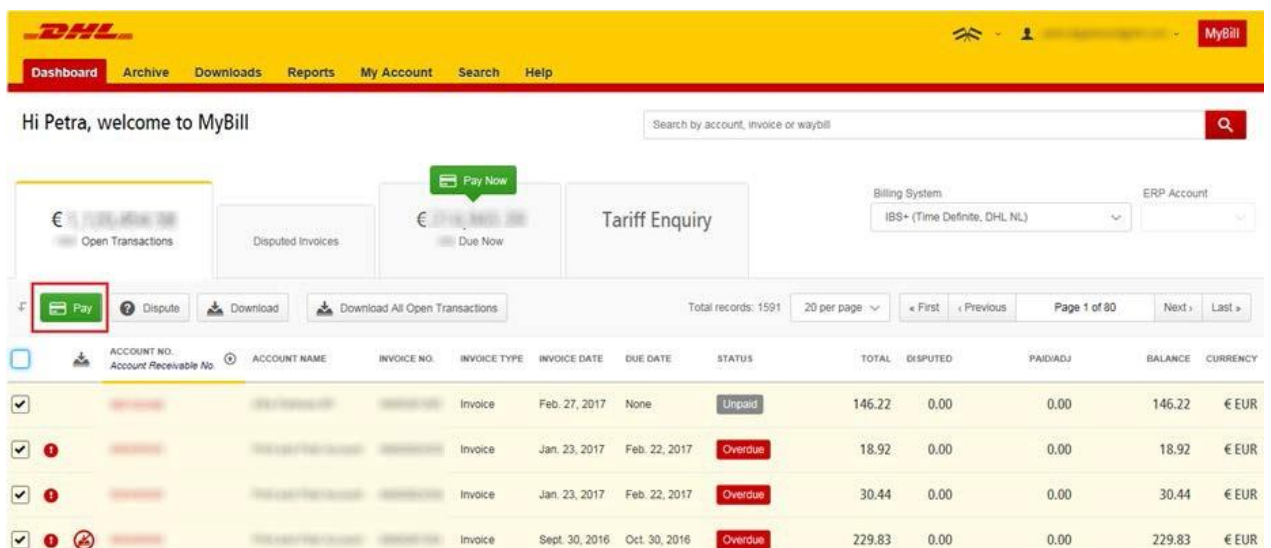
Vous pouvez payer vos factures en cliquant sur le bouton **Payer maintenant** dans la fenêtre « **Facture exigible** » située sur le tableau de bord.



The screenshot shows the DHL MyBill dashboard. At the top, there is a navigation bar with 'Dashboard', 'Archive', 'Downloads', 'Reports', 'My Account', 'Search', and 'Help'. Below this, a greeting 'Hi Petra, welcome to MyBill' is displayed. A search bar is present with the text 'Search by account, invoice or waybill'. The main area features several cards: 'Open Transactions', 'Disputed Invoices', 'Due Now' (with a 'Pay Now' button highlighted in a red box), and 'Tariff Enquiry'. Below these cards, there are options to 'Select for more options' and 'Download All Open Transactions'. A table of invoices is shown with columns for 'ACCOUNT NO.', 'ACCOUNT NAME', 'INVOICE NO.', 'INVOICE TYPE', 'INVOICE DATE', 'DUE DATE', 'STATUS', 'TOTAL', 'DISPUTED', 'PAID/ADJ', 'BALANCE', and 'CURRENCY'. The table contains four rows of invoice data.

ACCOUNT NO.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	DISPUTED	PAID/ADJ	BALANCE	CURRENCY
			Invoice	Feb. 27, 2017	None	Unpaid	146.22	0.00	0.00	146.22	€ EUR
			Invoice	Jan. 23, 2017	Feb. 22, 2017	Overdue	18.92	0.00	0.00	18.92	€ EUR
			Invoice	Jan. 23, 2017	Feb. 22, 2017	Overdue	30.44	0.00	0.00	30.44	€ EUR
			Invoice	Sept. 30, 2016	Oct. 30, 2016	Overdue	229.83	0.00	0.00	229.83	€ EUR

Ou cochez les factures que vous désirez payer. Ensuite, cliquez sur le bouton **Payer** pour l'ensemble des factures sélectionnées.



The screenshot shows the DHL MyBill dashboard with the 'Pay' button highlighted in a red box. The table of invoices is highlighted in yellow, indicating that the 'Overdue' status is selected. The 'Pay Now' button is also visible above the table.

ACCOUNT NO.	ACCOUNT NAME	INVOICE NO.	INVOICE TYPE	INVOICE DATE	DUE DATE	STATUS	TOTAL	DISPUTED	PAID/ADJ	BALANCE	CURRENCY
<input checked="" type="checkbox"/>			Invoice	Feb. 27, 2017	None	Unpaid	146.22	0.00	0.00	146.22	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>			Invoice	Jan. 23, 2017	Feb. 22, 2017	Overdue	18.92	0.00	0.00	18.92	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>			Invoice	Jan. 23, 2017	Feb. 22, 2017	Overdue	30.44	0.00	0.00	30.44	€ EUR
<input checked="" type="checkbox"/>			Invoice	Sept. 30, 2016	Oct. 30, 2016	Overdue	229.83	0.00	0.00	229.83	€ EUR

Toutes les options vous conduiront à l'affichage montré en marge où vous devez **confirmer** les factures et le montant total de la transaction. Une fois que vous avez examiné et validé les renseignements, cliquez sur le bouton **Confirmer**.

Une fois confirmé, vous serez invité à entrer les renseignements de votre carte bancaire, puis à cliquer sur le bouton **Payer**.

Factures DHL

Dans cette dernière section, vous apprendrez les principales caractéristiques de votre facture DHL.

Facture 'Frais de transport'

DHL Express INVOICE 1

2 **Client Information:**
 Client Name: [Redacted]
 Client Address: [Redacted]
 Client City: [Redacted]

3 **Invoice Details:**
 Invoice Number: [Redacted]
 Account Number: [Redacted]
 VAT Number: [Redacted]
 Invoice Date: 27-02-17
 Number of Pages: 1 of 2

4 **For Invoice Enquiries:**
 Telephone: +32 2 715 5454
 Fax: +32 2 400 0808
 Email: efssbruquery@dhl.com

5 Type of Service	6 Number of Shipments	7 Total Weight	8 Number of Items	9 Standard Shipping Charge	10 Total of Extra Charges	11 VAT	12 Total amount (incl. VAT)
EXPRESS WORLDWIDE EU	2	1,50	2	45,43	5,68	10,74	61,85
EXPRESS WORLDWIDE DOC	3	1,50	3	74,05	19,26		93,31
A TAX CODE ADJUSTMENT						-0,01	-0,01
Total	5	3,00	5	119,48	24,94	10,73	155,15

13 **Analysis of Extra Charges:**

Analysis of Extra Charges	Total
FUEL SURCHARGE	14,94
ADDRESS CORRECTION	10,00
Total Extra Charges	24,94

14 **Analysis of VAT:**

Code	Code Description	Rate	Taxable Total	VAT
A	Taxable code at the % rate of the billing country	21,00%	51,11	10,74
B	0% VAT - no VAT	0,00%	93,31	0,00
Total VAT				10,73

15 Payment due date: 13-03-17	16 Total (Excl. VAT)	17 VAT	18 Total (Incl. VAT)
Total Amount (EUR)	144,42	10,73	155,15

DHL International N.V./S.A. P/O DHL EFSS Postbus 4 - 1800 Vilvoorde Belgium
 Phone +32 (0) 2 715-5454 Fax +32 (0) 2 400-0808
 RPR Brussel Vergunning Vervoerscommissie 0071.001, BTW nr: BE 0406796224
 Maatschappelijke zetel: DHL International N.V./S.A. Woluwelaan 151, 1831 Diegem
 Crest code: DBEXXX

DHL MyBill manual

23

DHL Express | dhlexpress.be

- ① Type de facture
- ② Adresse de facturation.
- ③ Informations de facturation client : Numéro de facture, numéro de compte, numéro de TVA, date de facturation, numéro de page.
- ④ Coordonnées pour les demandes de renseignements.
- ⑤ **Type of Service** : Description des produits DHL.
- ⑥ **Number of shipments** : nombre total d'expéditions au sein de cette description de service et de la facture.
- ⑦ **Total Weight** : Le poids total de tous les envois au sein de cette description de service et de la facture.
- ⑧ **Number of items** : nombre total de pièces dans cette description de service et de la facture.
- ⑨ Frais de transport hors TVA.
- ⑩ Frais supplémentaires hors TVA.
- ⑪ Montant de la TVA sur les frais de transport et les frais supplémentaires.
- ⑫ Prix total TTC.
- ⑬ **Analysis of Extra Charges** : Description des frais supplémentaires au sein de cette facture.
- ⑭ **Analysis of VAT** : Explication du calcul de la TVA des différents services.
- ⑮ **Payment due date** : Date d'expiration de la facture.
- ⑯ Montant total de la facture hors TVA.
- ⑰ Montant TVA de la facture.
- ⑱ Montant total de la facture TVA comprise.
- ⑲ Informations concernant la société DHL International SA.

Facture TVA et Droits d'importation

DHL Express
CUSTOMS DUTY / VAT INVOICE 1



2
[Redacted]

4 Invoice Number: [Redacted]
Account Number: [Redacted]
Invoice Date: 07.12.2016
Reference:
Number of Pages: 1 of 2

3 VAT Number: [Redacted]

5 For Invoice Enquiries
Telephone: +32 2 715 5454
Fax: +32 2 400 0808
Email: efsbruquery@dhl.com

6 Customs Charge Type	7 Number of Declarations	8 Total Customs Charges	9 Total of Extra Charges	10 VAT	11 Nett Charge
Duty	2	0,00	26,00	0,00	
VAT	2	48,66			
Other Levy	2	0,00			
Total 12		48,66	26,00	0,00	74,66

13 Analysis of Extra Charges	Total
Disbursements	26,00

14 Analysis of VAT			Total
Code	Rate	Taxable Total	VAT
A	21,0%	26,00	5,46
Total Extra Charges		26,00	5,46
		Total VAT	5,46

15 Due date: 14.12.2016

16 **Total Amount: 80,12 EUR**

- ① Type de facture.
- ② Adresse de facturation.
- ③ Numéro de TVA : numéro de TVA du client.
- ④ Informations de facturation client : Numéro de facture, numéro de compte, date de la facture, référence, numéro de page.
- ⑤ Coordonnées pour les demandes de renseignements.
- ⑥ **Customs Charge Type** : Description des frais douaniers.
- ⑦ **Number of Declarations**: Nombre de déclaration.
- ⑧ **Total Customs Charges**: Frais de douane, TVA et autres taxes.
- ⑨ **Total of Extra Charges**: Frais supplémentaires, hors TVA.
- ⑩ **VAT**: Le calcul de la TVA liée aux frais supplémentaires.
- ⑪ **Nett Charge**: Total des frais de douane et des frais supplémentaires, hors TVA.
- ⑫ **Total**: Total des frais de douane et des frais supplémentaires.
- ⑬ **Analysis of Extra Charges**: Description des frais supplémentaires sur cette facture.
- ⑭ **Analysis of VAT**: Explication du calcul de TVA concernant les frais supplémentaires.
- ⑮ **Due date**: Date d'expiration de la facture.
- ⑯ **Total Amount**: Montant total de la facture TVA comprise.

FAQ (Questions fréquemment posées)

Nous espérons que la plupart des questions figurant dans les pages suivantes vous éclairciront. Toutefois, si vous avez des questions auxquelles nous n'avons pas pu vous répondre, n'hésitez pas à contacter notre département Query Handling au +32 2 715 5454 ou par email à efssbruquery@dhl.com. Nous serons heureux de vous aider !

Gestion du compte

Comment gérer mon compte et mes réglages d'utilisateur?

Dans l'affichage **Mon compte**, vous pouvez modifier les réglages de votre compte, de même que vos code d'utilisateur et mot de passe. Consultez l'affichage **Aide** pour obtenir de plus amples renseignements.

Comment puis-je changer mon mot de passe MyBill?

L'affichage **Mon compte** présente les renseignements de votre compte. À partir de cet affichage, vous pouvez mettre à jour vos renseignements et modifier votre mot de passe.

Important : Modifier votre mot de passe dans MyBill n'affecte pas votre mot de passe pour les outils d'expédition en ligne sur DHL.COM.

Comment gérer la liste d'utilisateurs additionnels de mon/mes compte(s)?

Quand les autorisations sont activées, un bouton **Gérer** paraît au bas de l'affichage **Mon compte**. Ce bouton permet à l'utilisateur d'ajouter et de gérer des utilisateurs additionnels pour des comptes donnés.

Étape 1: Sélectionnez le bouton **Gérer** en regard du compte que vous désirez modifier.

Étape 2: Cochez ou décochez les cases en regard des fonctions que vous voulez autoriser pour l'utilisateur en question.

Étape 3: Cliquez sur le bouton Enregistrer pour enregistrer les modifications. *

* Chaque compte doit disposer d'au moins un utilisateur. Il n'est pas possible de supprimer le dernier utilisateur.

Que se passe-t-il si j'oublie mon mot de passe?

Vous pouvez demander un nouveau mot de passe dans MyBill en cliquant sur le bouton **mot de passe oublié**. Veuillez saisir votre adresse email et confirmez en cliquant sur le bouton **Send Email**. Vous recevrez alors un email avec votre nouveau mot de passe. Si vous vous connectez pour la première fois, vous devrez modifier votre mot de passe.

Tous mes comptes DHL sont-ils automatiquement accessibles par DHL MyBill au moment de mon inscription?

Non. Lorsque vous avez enregistré un compte à **MyBill**, celui-ci vous fournira un formulaire pour demander des informations supplémentaires sur le compte à ajouter. Ce formulaire d'inscription comptera les détails que vous avez entrés pour le compte précédent ; ce qui permettra un processus d'enregistrement rapide tout en vous pouvant toujours apporter des modifications. Une fois demandé, DHL vous avisera par email lorsque votre/vos comptes sera/seront disponibles sur **MyBill**.

Comment puis-je déterminer le format dans lequel je souhaite recevoir mes factures?

Étape 1 Allez à l'affichage **Mon compte** et défilez jusqu'au bas de la page à la liste de vos comptes inscrits.

Étape 2 Cliquez sur **Gérer** en regard du compte que vous désirez modifier.

Étape 3 Un menu défilant **Préférence de livraison d'e-mail** sera présenté. Choisissez l'option.

Étape 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer** pour enregistrer les modifications.

J'aimerais personnaliser l'objet de l'e-mail. Est-ce possible?

Oui. Il suffit d'en faire la demande par écrit à DHL via mail à efssbruquery@dhl.com

Factures

Où puis-je visualiser mes factures ouvertes DHL?

Toutes les factures ouvertes paraissent sur **le tableau de bord de MyBill** :

Factures ouvertes – Toutes les factures impayées

Factures contestées – Toutes les factures faisant l'objet d'une contestation

Factures avec échéance dépassée (exigibles) – Toutes les factures qui sont payables aujourd'hui ou qui l'étaient plus tôt.

Dans quels formats puis-je recevoir mes factures?

Les factures peuvent être téléchargées dans divers formats, dont CSV (pour importation des données dans un tableur comme Excel), PDF (idéal pour l'impression ou la transmission comme pièce jointe) et XML.

Y a-t-il des documents d'appui pour toutes mes factures?

Les factures pour lesquelles il y a des documents d'appui disponibles seront dans DHL MyBill.

Qu'advient-il de mes factures une fois qu'elles ont été payées ?

Dès que la facture est payée, elle ne sera plus visible sur le tableau de bord MyBill. Les factures se trouvent dans l'onglet d'Archive.

Comment puis-je imprimer une facture ?

Simplement ouvrir la facture PDF, puis cliquez sur imprimer.

Puis-je savoir qui a accédé les factures?

Oui. Sélectionnez la facture, puis vous serez dirigé vers l'écran de la facture. Sélectionnez **historique des factures**. Vous trouverez tous les détails.

Paievements

Quelles sont les méthodes de paiement acceptées dans MyBill?

DHL accepte les méthodes de paiement suivantes :

- Carte de credit, Bancontact/Mister Cash et virement.

Vais-je recevoir une confirmation de paiement?

Oui. Une confirmation sera envoyée per email.

Le paiement en ligne est-il sûr?

Oui. Nous utilisons une combinaison de signatures numériques et de technologies de cryptage puissantes afin de protéger tous vos renseignements de paiement. Personne au sein de DHL n'a accès aux renseignements de votre carte de crédit.

Dois-je installer un logiciel spécial pour payer les factures via MyBill?

Non. Il suffit d'avoir accès à Internet. Si vous utilisez le navigateur Internet Explorer (IE), veuillez noter que nous prenons seulement en charge les versions IE 11 et ultérieures. Assurez-vous que vos filtres anti-spam ne bloquent pas les e-mails provenant de e-billing.be1@dhl.com.

Y a-t-il une valeur totale maximale de factures qui peut être sélectionnée en vue du paiement?

Oui. La limite est 999.999,98€

Y a-t-il des frais pour utiliser le service de paiement en ligne?

Non. DHL est heureuse de fournir ce service, sans frais.

Contestations

Comment puis-je contester des frais sur ma facture?

Dans le **tableau de bord de DHL MyBill**, sélectionnez la facture en cochant la case à gauche de la facture en question : un bouton **Contester** apparaîtra. Cliquez dessus et vous serez invité à fournir et soumettre les renseignements concernant la contestation. Pour savoir comment contester une facture, allez à l'affichage **Aide** et suivez les étapes décrites dans la section « Enregistrement d'une contestation ».

Comment puis-je savoir si une contestation a été traitée?

Si votre contestation a été traitée, vous recevrez un email de notre département Query Handling. La contestation restera toujours visible dans l'onglet **Historique de contestation**.

Comment puis-je voir mes contestations?

1. Sélectionnez l'onglet **Factures contestées** dans l'affichage **Tableau de bord MyBill**. Cliquez sur une facture, puis sur l'onglet **Historique de contestation**
Ou
2. Allez à l'affichage **Rapports** et téléchargez le rapport de contestation.

Autres questions

Comment puis-je convertir un fichier CSV dans Excel?

- Ouvrez le fichier dans Excel en sélectionnant l'option **All Files**
- Choisissez la colonne A
- Choisissez Data dans la barre de menu; sélectionnez **Text to Columns**
- Un menu de conversion s'affichera
- Choisissez **Delimited**
- Choisissez **Next**
- Choisissez **Comma**
- Choisissez **Next**
- Choisissez **Finish**

MyBill est conforme à la législation de la TVA?

MyBill est adapté à la législation de la TVA belge et de l'Union européenne.

MyBill est compatible avec mon système financier?

Oui, MyBill peut être facilement intégré avec chaque système comptable. ERP ou autre.

Comment puis-je être sûr qu'il s'agit bien d'une facture DHL?

La facture au format PDF contient une signature électronique sophistiquée. D'un point de vue technologique, cette signature fournit la garantie que la facture est envoyée par DHL.

Combien de temps mes factures restent-elles disponibles en ligne?

Vos factures électroniques resteront en ligne pendant 12 mois. L'historique en ligne commencera avec la première facture reçue par voie électronique. Il n'y aura aucun historique en ligne disponible dans **MyBill** relatif aux factures papier déjà reçues.

Puis-je modifier mes données d'entreprise en ligne?

Pour le moment, il est uniquement possible de modifier les informations officielles d'entreprise via efssbruquery@dhl.com ou votre contact commercial DHL.

Comment puis-je annuler mon service MyBill?

Si vous souhaitez annuler votre compte **MyBill**, veuillez contacter votre délégué commercial DHL.

Encore des questions?

N'hésitez pas à nous contacter au +32 2 715 5454 ou à nous envoyer un email : efssbruquery@dhl.com