



DHL MyBill
Veelgestelde vragen

MyBill.dhl.com

[Click here for English](#)

DHL

Inhoudsopgave

Veelgestelde vragen.....	4
Account Beheer	4
Facturen	5
Betalingen.....	6
Disputen	6
Overige vragen	7

Veelgestelde vragen

Wij hopen dat de meest gestelde vragen op de volgende pagina's alles voor u zullen verduidelijken. Mocht u toch nog vragen hebben, kunt u contact opnemen met onze afdeling Query Handling, via +31 (0)88 100 4200 of e-mail aan efssamsquery@dhl.com. Wij helpen u graag!

Account Beheer

Hoe beheer ik mijn account instellingen? Uw account instellingen kunt u beheren in het **Mijn Account** scherm. Hier kunt u uw accountinstellingen, gegevens en wachtwoord beheren. Meer informatie vindt u in het **Help** scherm.

Hoe wijzig ik mijn MyBill wachtwoord? U kunt uw wachtwoord wijzigen in het **Mijn Account** scherm. Meer informatie vindt u in het **Help** scherm.

Belangrijk: Het wijzigen van uw wachtwoord in MyBill heeft geen gevolgen voor uw wachtwoord voor voor online shipping op DHL.COM.

Hoe beheer ik het overzicht van de gebruikers van mijn account(s)?

In het **Mijn Account** scherm in het onderdeel **Mijn Accounts**, zien de accountbeheerders de optie **Beheer** in de kolom **Beheer**. Met deze optie kan de beheerder gebruikers toevoegen, wijzigen en verwijderen voor de desbetreffende account(s).

Stap 1: Selecteer de optie **Beheer** naast het account dat u wilt aanpassen.

Stap 2: Vink de juiste selectievakjes aan of uit.

Stap 3: Kies Opslaan

*Ieder account moet minstens één gebruiker hebben; het is niet mogelijk om de laatste gebruiker te verwijderen.

Wat moet ik doen als ik mijn wachtwoord ben vergeten?

U kunt een nieuw wachtwoord aanvragen in het login scherm van MyBill door te klikken op **Wachtwoord Vergeten**. Vul uw e-mailadres in en bevestig door op **Versturen** te klikken. U ontvangt dan een e-mail met uw nieuwe wachtwoord. Wanneer u voor het eerst inlogt, wordt u gevraagd uw wachtwoord te wijzigen.

Zijn al mijn DHL accounts direct beschikbaar in MyBill wanneer ik mij voor het eerst aanmeld?

Nee, wanneer u één account in **MyBill** heeft geregistreerd, toont **MyBill** de optie om een extra account te registreren. Het formulier wordt voorgevuld met de gegevens die u bij de vorige accountregistratie heeft ingevuld. Hierdoor kunt u snel en gemakkelijk registreren en de nodige wijzigingen per registratie aanbrengen. Dit proces herhaalt zich voor alle accounts die u wilt toevoegen. Zodra uw registratieverzoeken zijn verwerkt, stuurt DHL u een e-mail ter bevestiging dat uw account(s) beschikbaar zijn in **MyBill**.

Hoe kan ik bepalen op welke wijze ik mijn factuur wil ontvangen?

Stap 1: Ga naar het **Mijn Account** scherm naar het onderdeel **Mijn Accounts** onderaan de pagina.

Stap 2: Klik op **Ik**, naast het betreffende account

Stap 3: Kies een optie uit het keuzemenu dat verschijnt en klik opnieuw op **Ik** om het keuzemenu te sluiten. Uw keuze wordt nu opgeslagen.

Is het mogelijk om het onderwerp van de e-mail waarmee de facturen worden verstuurd te wijzigen?

Ja, dat is mogelijk. Hiervoor kunt u contact opnemen met DHL via +31 (0)88 100 4200 of e-mail aan efssamsquery@dhl.com

Facturen

Waar kan ik mijn openstaande facturen bekijken? U vindt al uw openstaande facturen op het **MyBill Dashboard**.

Openstaande Facturen – dit zijn de facturen die nog geheel of gedeeltelijk moeten worden betaald.

Facturen met dispuut – deze functie is niet beschikbaar voor Nederland

Facturen met verstreken betalingstermijn: hier vindt u uw facturen waarvan de betalingstermijn is verstreken.

In welk formaat kan ik mijn facturen ontvangen?

U kunt uw facturen downloaden in verschillende formaten; een CSV-bestand (voor het importeren in een spreadsheet zoals Excel), PDF (ideaal voor het printen en versturen als bijlage) en een XML-bestand.

Bevatten al mijn facturen de bijbehorende documenten?

Als uw facturen bijbehorende documenten bevatten en deze ook beschikbaar zijn, kunt u deze opvragen in MyBill.

Wat gebeurt er met mijn facturen wanneer deze zijn betaald?

Zodra een factuur is betaald, is deze niet langer zichtbaar in het **MyBill Dashboard**. U kunt deze terugvinden het **Archief** scherm.

Hoe kan ik een factuur printen?

Open de PDF factuur en klik op **Printen**

Kan ik zien wie de facturen en zendingen van mijn bedrijf heeft bekeken?

Ja, dat is mogelijk. Selecteer de betreffende factuur, vervolgens komt u in het **Factuur** scherm. Selecteer **Factuur Geschiedenis**. Hier ziet u de verschillende acties die zijn uitgevoerd.

Betalingen

Op welke manieren kan ik betalen via MyBill?

DHL accepteert de volgende betalingswijzen:

- iDeal
- Credit Card: MasterCard, Diners Club, Visa, American Express.

Ontvang ik een betalingsbewijs?

Ja, deze ontvangt u per e-mail.

Kan ik mijn facturen veilig online betalen?

Ja. Wij gebruiken een combinatie van digitale handtekeningen en gangbare standaard encryptie ter beveiliging van al uw creditcard betalingsgegevens. DHL heeft geen toegang tot uw creditcard gegevens.

Moet ik speciale software installeren om via MyBill te kunnen betalen?

Nee, u heeft alleen toegang tot internet nodig. Wanneer u Internet Explorer (IE) gebruikt, adviseren wij u om alleen IE 11 of hoger te gebruiken.

U dient er wel voor zorg te dragen dat uw spamfilters de e-mails afkomstig van noreply-ebilling.expressnl@dhl.com, niet blokkeren.

Is er een limiet voor het totaalbedrag van de facturen die geselecteerd zijn voor betaling?

Ja, de limiet hiervoor is € 999.999,98

Zijn er extra kosten verbonden aan het online betalen via MyBill?

Nee, aan deze service van DHL zijn geen kosten verbonden.

Disputen

Hoe kan ik een dispuut loggen?

Klik op het selectievakje naast de betreffende factuur en klik op **Dispuut**. U komt dan in het **Disputen** scherm waar u de gegevens van uw dispuut kunt invoeren. Een stap-voor-stap instructie vindt u in het **Help** scherm.

Hoe kan ik zien of een dispuut is afgehandeld?

Zodra uw dispuut afgehandeld is, ontvangt u hiervan een mail van onze afdeling Query Handling. Daarnaast blijft het dispuut, ongeacht of deze afgehandeld is of niet, altijd zichtbaar in het **Disputen Rapport** en in de tab **Geschiedenis Disputen** van de betreffende factuur waarvoor het dispuut gelogd is.

Hoe bekijk ik mijn disputen?

1. Klik op een factuur en kijk vervolgens in de tab **Geschiedenis Disputen**.
of
2. Ga naar het **Rapportage** scherm en download de **Disputen Rapportage**.
Meer informatie vindt u in het **Help** scherm.

Hoe bekijk ik de factuur- en zendinggegevens?

Selecteer factuur/facturen waarvan u de gegevens wilt zien (u kunt meerdere selectievakjes aanvinken) of klik simpel of de factuurregel. Meer informatie vindt u in het **Help** scherm.

Overige vragen

Hoe kan ik een CSV-bestand converteren naar Excel?

1. Open het bestand in Excel door de optie **Alle bestanden** te selecteren
2. Selecteer kolom A
3. Ga naar Gegevens in de menubalk; selecteer **Tekst naar kolommen**
4. Er verschijnt een menu om te converteren
5. Kies **Gescheiden**
6. Kies **Volgende**
7. Kies **Komma**
8. Kies **Volgende**
9. Kies **Voltoeien**

Is MyBill afgestemd op BTW?

Ja, het systeem is afgestemd op de relevante BTW-wetgeving van Nederland en de Europese Unie.

Is MyBill geschikt voor mijn financiële systeem?

Ja, **MyBill** is eenvoudig te integreren in elk bekend boekhoudsysteem, in elke ERP-oplossing en in elk systeem op maat.

Hoe weet ik zeker dat de factuur van DHL is?

De factuur in PDF-formaat heeft een geavanceerde elektronische handtekening. Deze elektronische handtekening geeft u vanuit een technologisch oogpunt de garantie dat deze factuur door DHL is verstuurd.

Wat is een elektronische handtekening?

De wetgeving in Nederland vereist een zogenaamde geavanceerde elektronische handtekening (AES), zodat de factuur wettelijk erkend kan worden. Een AES is een elektronisch waarmerk die wordt toegevoegd aan de gegevens die moeten worden ondertekend. Deze AES is uniek aan de verzendende partij (DHL) en deze is derhalve in staat zichzelf te identificeren. Het is ontworpen met de bedoeling dat de ondertekenaar (DHL) het onder zijn controle kan beheren en is gelinkt aan de gegevens op een zodanige manier dat elke verandering in de gegevens is na te gaan.

Hoe lang blijven mijn facturen online beschikbaar?

Uw elektronische facturen blijven 12 maanden online. De online geschiedenis zal beginnen bij de allereerste factuur die u elektronisch heeft ontvangen. Er zal geen online geschiedenis in **MyBill** beschikbaar zijn van papieren facturen die u eerder heeft ontvangen.

Kan ik mijn bedrijfsgegevens online wijzigen?

Voorlopig is het alleen mogelijk om uw officiële bedrijfsgegevens te laten veranderen via efssamsquery@dhl.com of via uw DHL- contactpersoon

Hoe kan ik mijn MyBill service opzeggen?

Voor het opzeggen van uw **MyBill** account kunt u contact opnemen met uw Sales contactpersoon.

Kunnen wij u verder helpen?

Voor verdere vragen kunt u contact met ons opnemen via +31 (0)88 100 4200 of via e-mail aan efssamsquery@dhl.com