

# Online Billing

## Questions fréquentes (FAQ)



Qu'est-ce qu'Online Billing?

Online Billing est un environnement web personnalisé dans lequel vous pouvez recevoir et consulter vos factures électroniques TNT, consulter l'aperçu de vos factures payées et ouvertes, payer et contester des factures en ligne ainsi que suivre les progrès de vos contestations.

Quels sont les avantages pour moi en tant que client ?

Online Billing est :

- gratuit
- une application très conviviale
- écologique
- un environnement central pour consulter, payer et contester des factures (et suivre le traitement de ces contestations)
- très flexible
- une solution pour diminuer les formalités administratives
- un environnement web sécurisé dans lequel le client peut consulter ses factures et effectuer des paiements en ligne, et dont le support est assuré par un prestataire renommé.

Comment puis-je m'enregistrer sur Online Billing?

Vous pouvez vous enregistrer sur Online Billing via [www.tnt.com/be](http://www.tnt.com/be). Dans le manuel d'utilisation d'Online Billing vous trouverez toutes les étapes et les informations nécessaires. Pour contrôler votre compte lors de l'enregistrement, vous aurez besoin d'une facture âgée de moins de 3 mois.

Comment TNT me reconnaîtra-t-elle lors de mon enregistrement sur Online Billing?

Lors de l'enregistrement, il vous sera demandé de remplir vos données client ainsi que de contrôler votre statut client en encodant le numéro de facture et le montant total d'une facture âgée de moins de 3 mois. Une fois que vous aurez confirmé que vos données sont correctes, vous recevrez un mail contenant un lien d'activation. Vous aurez ensuite 24 heures pour activer votre compte Online Billing.

Qui dois-je contacter pour toute question technique ou administrative concernant Online Billing?

Contactez le département Administration de votre site local TNT. (vous retrouvez ces coordonnées sur chaque facture.)

Puis-je ajouter moi-même d'autres numéros de client à mon compte Online Billing ou dois-je contacter TNT pour ceci ?

Vous pouvez vous-même ajouter d'autres numéros de client à votre compte Online Billing. Allez pour ce faire dans 'Mon profil' sur la page d'accueil d'Online Billing. Indiquez le numéro de client, le numéro de facture (d'une facture de moins de 3 mois) et le montant de cette facture pour le numéro de client que vous souhaitez ajouter.

Comment puis-je modifier mon mot de passe Online Billing ?

Pour modifier votre mot de passe, allez sur 'Gestion de mot de passe' sur la page d'accueil d'Online Billing.

# Online Billing

## Questions fréquentes (FAQ)



Que faire si j'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe ?

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, vous pouvez le demander via le bouton 'Login oublié ?', sur l'écran de connexion de la page d'accueil d'Online Billing. Indiquez à cet endroit une de vos adresses mail de notification et cliquez sur le bouton 'Envoyer login par mail'. Vous recevrez ensuite à l'adresse mail indiquée une synthèse de tous les noms d'utilisateur pour cette adresse mail.  
Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le demander via le bouton 'Mot de passe oublié ?' sur l'écran de connexion de la page d'accueil d'Online Billing. Indiquez à cet endroit votre nom d'utilisateur et cliquez sur 'Confirmer' pour réinitialiser votre mot de passe. Vous recevrez ensuite un mail avec des indications pour modifier votre mot de passe.

Pourquoi les critères de mot de passe sont-ils si complexes ?

Les pages d'Online Billing contiennent des informations client confidentielles. Pour garantir la protection optimale de cette information, TNT a opté pour des critères stricts concernant votre mot de passe.

Puis-je créer plusieurs noms d'utilisateur Online Billing pour le(s) même(s) numéro(s) de client ?

Oui. Pour le(s) même(s) numéro(s) de client, plusieurs noms d'utilisateur Online Billing peuvent être créés. A chaque enregistrement d'un nouveau nom d'utilisateur, le processus d'enregistrement et de vérification devra être effectué afin que seuls les utilisateurs autorisés n'aient l'accès.

Où puis-je me connecter sur ePayment?

Connectez-vous sur Online Billing. Sur la page d'accueil, vous pouvez choisir entre ePayment, elnvoicing, Mon profil ou Gestion de mots de passe.

Où puis-je trouver la synthèse de mes factures ouvertes ?

Sélectionnez ePayment sur la page d'accueil d'Online Billing. Cliquez sur 'Factures ouvertes' pour afficher vos factures ouvertes et les notes de crédit. Vous pouvez trier toutes les colonnes de la synthèse dans l'ordre croissant ou décroissant. Cliquez sur le bouton 'Détail' pour imprimer ou télécharger des factures en format Excel/CSV.

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

Dans la partie elnvoicing, vous pouvez consulter ou télécharger vos factures jusqu'à 6 mois après la date de facture. Nous vous conseillons de conserver vos factures en PDF pour un usage ultérieur. Après 6 mois, vous pouvez demander une copie de vos factures au département Administration de votre site TNT local.  
Dans la partie ePayment, vous trouverez toutes vos factures ouvertes. A partir de là, vous pouvez les payer ou les contester. La synthèse des factures et l'historique des paiements sont consultables jusqu'à 5 années en arrière. Vous pouvez aussi chercher des factures avec la fonction de recherche.

Comment puis-je voir quelles factures ont été payées ?

Cliquez sur la section ePayment dans l'option de menu 'Factures payées'. Un écran apparaît avec toutes les factures payées. Par le biais de la fonction de drill-down vous aurez accès aux détails de vos paiements.

Puis-je télécharger un récapitulatif pour une période spécifique ?

Cliquez sur l'option de menu '**Balances and Line Items**' pour obtenir un résumé des débits et des crédits par mois au sein d'une année comptable. Cliquez sur un montant marqué pour consulter les détails des **line items**. Vous pouvez imprimer cette synthèse ou la télécharger en format Excel / CSV.

# Online Billing

## Questions fréquentes (FAQ)



Puis-je télécharger un statut d'une période précédente ?

Dans la section '**Balances and Line Items**', vous pouvez consulter toutes les factures. Vous trouverez entre autres, une fonction de drill-down et vous pourrez exporter vos données.

Puis-je voir les détails de mes factures dans la section ePayment ?

Pour consulter vos factures en format PDF ou CSV, vous devez vous rendre dans la section eInvoicing. Vous pouvez à cet endroit, consulter et / ou télécharger vos factures.

Quelles méthodes de paiement en ligne sont disponibles ?

Les méthodes de paiement disponibles diffèrent d'un pays à un autre. Dans la plupart des pays, le paiement avec Visa, MasterCard ou American Express est possible. Une vue complète des possibilités de paiement dans votre pays peut être consultée dans le manuel d'utilisation d'Online Billing ou au département 'Administration' local de TNT. Vous retrouverez les données de contact sur chaque facture.

Puis-je payer plusieurs factures en même temps ?

Vous pouvez sélectionner plusieurs factures et les payer en même temps dans l'écran 'factures ouvertes' En bas à droite de cet écran, vous verrez le montant total net à payer.

L'environnement de paiement d' Online Billing est-il sécurisé ?

Oui, les méthodes de paiement en ligne sont assurées par GlobalCollect, un prestataire de services de paiement des Pays-Bas. Pour l'encodage de vos données de paiement (comme les données de votre carte de crédit), vous serez dirigé vers les pages de GlobalCollect. TNT Express n'a pas accès aux données que vous encodez sur la page de GlobalCollect.

Puis-je payer dans une autre devise que celle de la facture ?

Non, ce n'est pas possible. Chaque facture doit être payée dans la devise de la facture.

Comment puis-je contester une facture ?

Vous pouvez établir une contestation par le biais de l'écran '**Factures ouvertes**'. Là, cliquez sur l'icône après la ligne de facturation concernée. Une confirmation apparaît après que la contestation a été créée. L'icône près de la facture sur l'écran 'Factures ouvertes' sera marquée.

Puis-je suivre en ligne les progrès du traitement de ma facture contestée ?

Par le biais de l'écran '**Factures contestées**', vous pouvez suivre les progrès de traitement des factures que vous avez contestées. Vous y trouverez aussi les réactions du **Dispute Coordinator** de TNT. Vous pouvez aussi vous-même placer des réactions en double cliquant sur la contestation concernée.

Puis-je contester plusieurs factures en même temps ?

L'icône pour contester une facture n'est disponible qu'individuellement par facture.

Où puis-je contester un envoi spécifique ?

Les contestations ne sont possibles qu'au niveau des factures. Dans le champ texte libre, vous pouvez indiquer l'information relative à un envoi spécifique (par ex. numéro de bordereau, taxes, etc.).

# Online Billing

## Questions fréquentes (FAQ)



Puis-je modifier les données de contact lorsque j'établis une contestation ?

Pendant la rédaction d'une contestation, vous ne pouvez sélectionner qu'une personne de contact de la liste. Il n'est possible de modifier les données de contact que par le biais du département Administration local.

O  
N  
L  
I  
N  
E  
B  
I  
L  
L  
I  
N  
G  
F  
A  
Q