

Preguntas frecuentes:

Página 1 de 4

P: ¿Puedo obtener mi factura como archivo adjunto de correo electrónico?

R: Por motivos de seguridad, no podemos enviarle sus facturas como archivos adjuntos de correo electrónico. Sin embargo, puede optar por recibir enlaces de "QuickView" a través de correo electrónico que le llevarán directamente a dichas facturas. Tendrá que iniciar sesión para verlas. Establezca estas preferencias en la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice**.

P: ¿Cómo imprimo mi factura?

R: Para imprimir una sola factura, busque la factura que desee imprimir y utilice el botón "Obtener PDF" en la parte inferior derecha de la pantalla. A continuación, puede guardar o imprimir la imagen PDF.

Si desea imprimir la información del resumen de sus facturas o suministros, puede utilizar el botón "Exportar a Excel" de la esquina inferior derecha de cualquier pantalla de resumen. De esta forma se exporta la información en Excel para que pueda guardarla o imprimirla según desee.

Si tiene muchas facturas, quizá desee imprimirlas todas de una vez en lugar de hacerlo una por una. La funcionalidad "Grupo de facturas" de **myinvoice** le permite acceder a un archivo pdf con cierto número de facturas que puede descargarse e imprimirse. Si desea registrarse para esta funcionalidad, vaya a la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice** y seleccione "Grupo de facturas". Recibirá un correo electrónico con un enlace al archivo PDF cuando se haya generado. Este PDF estará disponible durante 14 días desde el momento de emisión de la notificación por correo electrónico. Transcurrido este tiempo, tendrá que ver sus facturas mediante la sección "Facturas pendientes".

P: ¿Dónde se encuentran los datos bancarios necesarios para pagar mi factura?

R: Las instrucciones de pago aparecen al final de cada factura en **myinvoice** de Air BP.

P: ¿Puedo vincular **myinvoice** a mis datos bancarios para que el pago pueda realizarse tan pronto como lo autorice?

R: No, esta funcionalidad no está disponible de momento.

P: ¿Cómo puedo ver el precio que he pagado por el combustible?

R: Cada factura de **myinvoice** de Air BP muestra la información sobre el combustible en la sección "Producto" debajo de "Suministros". Aquí puede ver el nombre del producto, el precio, la cantidad suministrada y el valor total.

P: ¿Dónde puedo ver la cantidad total pendiente?

R: Puede ver un resumen de la cantidad total pendiente en la sección "Cuentas" de **myinvoice** de Air BP. Elija la cuenta que desea ver y haga clic en "Buscar". Incluso si solo tiene una cuenta, será necesario que la seleccione. En el encabezado de esta página se muestra un resumen de todos los elementos de la cuenta. Si desea cerrar el resumen para facilitar el acceso a las facturas y a elementos pendientes adicionales, puede seleccionar "Ocultar encabezado". Si prefiere ver las facturas de todas sus cuentas, seleccione "Nombre de cliente" en el menú desplegable. En el siguiente menú desplegable, seleccione el nombre del cliente que desee ver. No olvide hacer clic en "Buscar". Todas las cuentas bajo ese nombre se muestran a continuación. Puede exportar esta información a Excel con el botón situado al final de la pantalla.

P: ¿Cómo puedo distinguir cuáles son las nuevas facturas?

R: Si ha seleccionado la nueva opción de correo electrónico de alerta de facturas, recibirá un correo en el que se le notificarán las nuevas facturas. También puede ver todas las facturas sin pagar en la sección "Facturas pendientes" y filtrar por intervalo de fechas si desea ver solamente las facturas publicadas en su cuenta desde la última revisión.

Preguntas frecuentes:

Página 2 de 4

P: ¿Puedo ver cada mes de forma individual?

R: Sí. Con las secciones "Cuentas", "Facturas pendientes" o "Búsqueda de facturas" de my**invoice**, puede filtrarlas según el mes que desee ver.

P: ¿Puedo cambiar mi nombre de usuario?

R: No. Le proporcionaremos un nombre de usuario único que es permanente. Puede cambiar los usuarios a petición. Utilice el botón "Contacte con nosotros" de cualquier pantalla de my**invoice** para comunicarnos cualquier cambio que necesite.

P: ¿Puedo cambiar el administrador de la cuenta?

R: A diferencia de nuestro antiguo sistema de facturación, "eNabler", el nuevo sistema no tiene distintos niveles de acceso para los clientes. Todo el mundo es un usuario con el mismo nivel de acceso. Puede cambiar los usuarios a petición. Utilice el botón "Contacte con nosotros" de cualquier pantalla de my**invoice** para comunicarnos cualquier cambio que necesite.

P: ¿Puedo añadir un nuevo usuario?

R: Puede cambiar o añadir usuarios a petición. Utilice el botón "Contacte con nosotros" de cualquier pantalla de my**invoice** para comunicarnos cualquier cambio que necesite.

P: ¿Puedo pagar mensualmente?

R: Para tratar nuevas condiciones de pago, hable con su contacto de ventas o su gestor de cobros, o bien utilice el enlace "Contacte con nosotros" de la esquina superior derecha de todas las pantallas.

P: ¿Puedo ver un extracto?

R: La sección "Cuentas" le permite ver el saldo total de su cuenta y cualquier saldo atrasado.

P: ¿Cómo puedo conseguir que el sistema recuerde mis detalles de inicio de sesión?

R: Si utiliza un ordenador dedicado, puede pedirle a su navegador que recuerde los detalles de inicio de sesión. El navegador le solicitará que acepte cuando introduzca los detalles de inicio de sesión.

P: ¿Puedo elegir el orden en que se muestran mis facturas?

R: Sí. Todos los encabezados de las tablas pueden modificarse para adaptarse a la vista que prefiera haciendo clic en la flecha que aparece cuando pasa por encima. Un ejemplo de esto sería: En la sección "Facturas pendientes" de my**invoice**, en la parte superior se muestran automáticamente las facturas más cercanas a su fecha de vencimiento. Puede invertir el orden haciendo clic en la flecha del encabezado de la columna "Fecha de la factura".

P: ¿Cómo sabré que mis facturas están disponibles en línea?

R: Si desea recibir un correo electrónico cuando se hayan publicado los datos de una nueva factura en su cuenta, puede establecer esta preferencia en la sección "Perfil de usuario" de my**invoice**. Al lado de la línea "Notificación de facturas", seleccione "Nuevas facturas". Se le enviará un correo electrónico tan pronto como se publique una nueva factura en su cuenta y tendrá que iniciar sesión para verla. No olvide hacer clic en "Guardar perfil" al realizar cambios en su perfil de usuario.

Preguntas frecuentes:

Página 3 de 4

P: ¿Se me puede notificar cuando tenga una nueva factura?

R: Sí. Si desea recibir un correo electrónico cuando se hayan publicado los datos de una nueva factura en su cuenta, puede establecer esta preferencia en la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice**. Al lado de la línea "Notificación de facturas", seleccione "Nuevas facturas". Se le enviará un correo electrónico tan pronto como se publique una nueva factura en su cuenta y tendrá que iniciar sesión para verla. No olvide hacer clic en "Guardar perfil" al realizar cambios en su perfil de usuario.

También puede optar por recibir un correo electrónico con un enlace directo a estos correos electrónicos. Esto se llama "QuickView" y se puede seleccionar dentro de la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice**.

Estos enlaces suelen enviarse unas 5-6 horas después de que se publiquen los datos de la factura en **myinvoice** de Air BP. Tendrá que seguir iniciando sesión para ver estos correos electrónicos, pero el enlace le lleva directamente a la factura, lo que le ahorra tiempo. Estos enlaces serán válidos durante 14 días.

Si recibe muchas facturas, quizá encuentre más sencillo ver todas las nuevas facturas en un solo PDF. También puede seleccionar esta opción en la sección "Perfil de usuario". No olvide hacer clic en "Guardar perfil". Recibirá una notificación por correo electrónico cuando el archivo esté disponible, normalmente 5 o 6 horas tras la publicación de los datos de la factura en Air BP **myinvoice**. Haga clic en el enlace del correo electrónico para acceder a su PDF con el grupo de facturas. Tendrá que iniciar sesión y el enlace le llevará directamente a la sección de grupos donde puede ver o descargar el PDF con el grupo.

P: ¿Cómo puedo ver la fecha de repostaje y la cantidad de litros?

R: Todas las facturas en **myinvoice** de Air BP muestran los detalles del suministro en la sección "Suministros" debajo del encabezado principal. Aquí puede ver el número de suministro, la fecha de suministro, el nombre del producto, la cantidad suministrada y facturada, el número de vuelo, la matrícula de la aeronave y el número de tarjeta.

P: ¿Cómo puedo actualizar el nombre de mi empresa?

R: Utilice el botón "Contacte con nosotros" de cualquier pantalla de **myinvoice** para comunicarnos cualquier cambio que necesite.

P: Pago mediante débito automático. ¿Puedo desactivar los correos electrónicos de recordatorio de pago?

R: Sí. Vaya a la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice** de Air BP y en la línea "Notificaciones de facturas" asegúrese de que la casilla "Recordatorio de pago" NO está marcada. Ya no recibirá más correos electrónicos de recordatorio de pago.

P: ¿Hay aplicación móvil de **myinvoice**?

R: Actualmente no hay ninguna aplicación móvil disponible. Estamos considerando añadirla en el futuro.

P: ¿Cómo puedo dejar de recibir facturas en papel?

R: Si sigue recibiendo facturas en papel es porque en algunos de los países en los que trabajamos todavía son necesarias las facturas en papel por motivos fiscales. Esto se aplica a las ventas de suministros en Brasil, Georgia, Grecia, Turquía, Albania y Namibia. En el caso de las facturas de estos países, se enviará una copia en papel y en la imagen en línea aparecerá "COPIA".

En el caso de las compras en Polonia y la India, las facturas no aparecerán en **myinvoice** de Air BP y se enviarán por correo postal. No debe recibir facturas en papel aparte de en estos países. Si considera que recibe facturas en papel innecesarias, utilice el enlace "Contacte con nosotros" de la esquina superior derecha de cualquier pantalla de **myinvoice** de Air BP para informarnos de lo que sucede.

Preguntas frecuentes:

Página 4 de 4

P: ¿Cómo sabré cuándo se vencen los pagos?

R: En la sección "Perfil de usuario" de **myinvoice** de Air BP, seleccione "Recordatorio de vencimiento de pago" si desea que se le recuerde por correo electrónico cuando se acerque la fecha de vencimiento de las facturas. Puede especificar con cuántos días de antelación con respecto a la fecha de vencimiento desea recibir el recordatorio por correo electrónico. Puede elegir entre 1 y 30 días previos a la fecha de vencimiento de la factura. Haga clic en "Guardar perfil".

P: ¿Con quién puedo hablar si tengo un problema?

R: Si tiene alguna consulta o duda utilice el enlace "Contacte con nosotros" de **myinvoice**. También puede enviarnos un correo electrónico a "AirBPmyinvoice@bp.com" o hablar con su gestor de cobros o su contacto de ventas de Air BP.

P: ¿Air BP "myinvoice" cumple con las normativas sobre impuestos locales en las facturas electrónicas?

R: Air BP ha buscado asesoramiento legal experto y ha cumplido con los requisitos aconsejados. No obstante, si tiene dudas, realice su propia consulta fiscal.

P: Mi departamento fiscal necesita una "firma digital cualificada". ¿"myinvoice" la proporciona?

R: Sí. En los casos en los que se requiere una firma digital cualificada por motivos fiscales, la proporcionamos. Este requisito va en función del país proveedor. Para el resto de países se proporciona una firma digital.

P: ¿Cómo puedo conseguir una nueva tarjeta Air BP Sterling Card?

R: Para cualquier requisito adicional sobre la tarjeta, póngase en contacto con su gestor de ventas o siga el enlace de nuestro boletín informativo.
