

FAQ :

Page 1 sur 4

Q : Puis-je obtenir ma facture en tant que pièce jointe à un courriel ?

R : Pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons pas vous envoyer vos factures en pièces jointes de courriels. Cependant, vous pouvez choisir de recevoir des liens « Aperçu » par courriel qui vous redirigeront directement vers ces factures. Vous devrez vous connecter pour consulter ces factures. Réglez ces préférences dans la rubrique « Profil utilisateur » de **myinvoice**.

Q : Comment puis-je imprimer ma facture ?

R : Pour imprimer une facture unique, trouvez la facture que vous souhaitez imprimer et utilisez le bouton « Obtenir un PDF » dans le coin inférieur droit de l'écran. Vous pouvez alors enregistrer ou imprimer l'image PDF. Si vous souhaitez imprimer les informations de résumé de vos factures ou livraisons, vous pouvez utiliser le bouton « Exporter dans Excel » dans le coin inférieur droit de tous les écrans de résumés. Cette action exporte les informations dans Excel pour que vous puissiez enregistrer ou imprimer comme vous le souhaitez. Si vous avez un grand nombre de factures, vous souhaitez peut-être les imprimer toutes en même temps plutôt qu'individuellement. La fonction « Groupe de factures » dans **myinvoice** vous permet d'accéder à un fichier PDF contenant un certain nombre de factures qui peuvent être téléchargées et imprimées. Pour vous inscrire à cette fonction, allez dans la rubrique « Profil utilisateur » de **myinvoice** et sélectionnez « Groupe de factures ». Vous recevrez un courriel avec un lien vers le fichier PDF lorsqu'il aura été produit. Ce PDF sera disponible pendant 14 jours à compter de la date d'envoi de la notification par courriel. Après ce délai, vous devrez consulter vos factures à l'aide de la rubrique « Factures en cours ».

Q : Où se trouvent les coordonnées bancaires dont j'ai besoin pour payer ma facture ?

R : Des instructions de paiement figurent au bas de chaque facture dans **myinvoice** d'Air BP.

Q : Puis-je associer **myinvoice** à mon compte bancaire pour que le paiement soit effectué dès que je l'autorise ?

R : Non, cette fonction n'est pas disponible actuellement.

Q : Comment puis-je voir le prix que j'ai payé pour le carburant ?

R : Chaque facture dans **myinvoice** d'Air BP comporte les informations de carburant dans la rubrique « Produit » sous « Livraisons ». Vous pouvez y voir le nom du produit, le prix, la quantité livrée et la valeur totale.

Q : Où puis-je consulter le montant total restant dû ?

R : Vous pouvez consulter un résumé du montant total en cours dans la rubrique « Compte » de **myinvoice** d'Air BP. Choisissez le compte que vous souhaitez consulter puis cliquez sur « Rechercher ». Même si vous n'avez qu'un seul compte vous devrez le sélectionner ici. Un résumé de tous les éléments de ce compte s'affiche dans l'en-tête de cette page. Si vous voulez fermer le résumé pour rendre les factures et autres éléments non soldés plus faciles d'accès, vous pouvez sélectionner « Masquer l'en-tête ». Si vous préférez voir les factures de l'ensemble de vos comptes, sélectionnez « Nom du client » dans le menu déroulant. Dans le menu déroulant suivant, sélectionnez le nom du client que vous voulez afficher. N'oubliez pas de cliquer sur « Rechercher ». Tous les comptes sous ce nom sont affichés à la suite. Vous pouvez ensuite exporter ces informations vers Excel à l'aide du bouton au bas de l'écran.

Q : Comment puis-je savoir quelles sont les nouvelles factures ?

R : Si vous avez sélectionné le nouveau courriel d'alerte d'arrivée de facture, vous recevrez un courriel vous informant de l'arrivée de nouvelles factures. Vous pouvez également voir toutes les factures non soldées dans la rubrique « Factures en cours » et filtrer par période si vous ne voulez voir que les factures publiées sur votre compte depuis votre dernière vérification.

Pour toute question concernant le nouveau système ou son utilisation, veuillez consulter airbp.com/myinvoiceinfo ou vous adresser à votre gestionnaire de compte ou collecteur. Si vous ne savez pas à qui vous adresser, envoyez un courriel à l'adresse airbpmyinvoice@bp.com

FAQ :

Q : Puis-je afficher chaque mois individuellement ?

R : Oui. À l'aide des rubriques « Compte », « Factures en cours » ou « Rechercher une facture » de **myinvoice**, vous pouvez filtrer en fonction du mois que vous voulez consulter.

Q : Puis-je modifier mon nom d'utilisateur ?

R : Non. Nous vous fournirons un nom d'utilisateur unique qui est fixe. Vous pouvez changer les utilisateurs sur demande. Utilisez le bouton « Nous contacter » en haut à droite de chaque écran de **myinvoice** pour nous informer de tous les changements que vous souhaitez effectuer.

Q : Puis-je modifier l'administrateur de compte ?

R : Contrairement à notre ancien système de facturation « eNabler », le nouveau système ne propose pas différents niveaux d'accès pour les clients. Tout le monde est un utilisateur avec le même niveau d'accès. Vous pouvez changer les utilisateurs sur demande. Utilisez le bouton « Nous contacter » en haut à droite de chaque écran de **myinvoice** pour nous informer de tous les changements que vous souhaitez effectuer.

Q : Puis-je ajouter un nouvel utilisateur ?

R : Vous pouvez changer ou ajouter des utilisateurs sur demande. Utilisez le bouton « Nous contacter » en haut à droite de chaque écran de **myinvoice** pour nous informer de tous les changements que vous souhaitez effectuer.

Q : Puis-je payer mensuellement ?

R : Pour discuter des modalités de paiement, veuillez vous adresser à votre gestionnaire de compte ou collecteur, ou utiliser le lien « Nous contacter » en haut à droite de tous les écrans.

Q : Puis-je consulter un relevé ?

R : La rubrique «Compte » vous permet de consulter le solde total de votre compte et tout solde restant dû.

Q : Comment puis-je faire en sorte que le système se souvienne de mes informations de connexion ?

R : Si vous travaillez depuis un ordinateur dédié, vous pouvez demander à votre navigateur de se souvenir de vos informations de connexion. En général, votre navigateur vous propose cette option lorsque vous saisissez vos informations de connexion.

Q : Puis-je choisir dans quel ordre mes factures s'affichent ?

R : Oui. Les en-têtes de chaque tableau peuvent être modifiés pour correspondre à votre affichage préféré en cliquant sur la flèche qui apparaît lorsque vous passez votre curseur dessus. Par exemple : Dans la rubrique « Factures en cours » de **myinvoice**, les factures les plus proches de leur date d'échéance de paiement s'affichent automatiquement en haut. Vous pouvez inverser cela en cliquant sur la flèche de l'en-tête de la colonne « Date de facture ».

Q : Comment saurai-je que mes factures sont disponibles en ligne ?

R : Si vous souhaitez recevoir un courriel lorsque de nouvelles factures sont publiées sur votre compte, vous pouvez régler cette préférence dans la section « Profil utilisateur » de **myinvoice**. A la rubrique « Notification de nouvelle facture », sélectionnez « oui ». Un courriel vous sera envoyé dès qu'une nouvelle facture sera publiée sur votre compte et vous devrez vous connecter pour voir ces factures. Assurez-vous de cliquer sur « Enregistrer le profil » lorsque vous apportez des modifications à votre Profil utilisateur.

FAQ :

Q : Puis-je être averti(e) lorsque je reçois une nouvelle facture ?

R : Oui. Si vous souhaitez recevoir un courriel lorsque de nouvelles factures sont publiées sur votre compte, vous pouvez régler cette préférence dans la section « Profil utilisateur » de **myinvoice**. A la rubrique « Notification de nouvelle facture », sélectionnez « oui ». Un courriel vous sera envoyé dès qu'une nouvelle facture sera publiée sur votre compte et vous devrez vous connecter pour voir ces factures. Assurez-vous de cliquer sur « Enregistrer le profil » lorsque vous apportez des modifications à votre Profil utilisateur. Vous pouvez également choisir de recevoir un courriel avec un lien direct vers ces factures. Ce courriel s'appelle un « Aperçu » et peut être sélectionné dans la rubrique « Profil utilisateur » de **myinvoice**. Ces liens sont généralement envoyés 5 à 6 heures après la publication des factures sur **myinvoice** d'Air BP. Vous devrez quand même vous connecter pour voir ces courriels, mais le lien vous conduit directement à la facture, ce qui vous permet de gagner du temps. Ces liens resteront valides pendant 14 jours. Si vous recevez beaucoup de factures, il peut être plus facile pour vous de consulter toutes vos nouvelles factures dans un fichier PDF. Vous pouvez également sélectionner cette fonction dans la rubrique « Profil utilisateur ». N'oubliez pas de cliquer sur « Enregistrer le profil ». Vous recevrez une notification par courriel lorsque ce fichier sera disponible, généralement 5 à 6 heures après la publication des factures sur **myinvoice** d'Air BP. Cliquez sur le lien figurant dans le courriel pour accéder à votre PDF de factures regroupées. Vous devrez être connecté(e) et le lien vous conduira directement à la section des groupes de factures où vous pourrez consulter ou télécharger le PDF de factures groupées.

Q : Comment puis-je voir la date d'avitaillement et le volume ?

R : Chaque facture dans **myinvoice** d'Air BP indique les détails de livraison dans la rubrique « Livraisons » sous l'en-tête principal. Vous pouvez y voir le numéro de livraison, la date de livraison, le nom du produit, la quantité livrée et facturée, le numéro de vol, l'immatriculation de l'appareil et le numéro de la carte.

Q : Comment puis-je actualiser le nom de mon entreprise ?

R : Utilisez le bouton « Nous contacter » en haut à droite de chaque écran de **myinvoice** pour nous informer de tous les changements que vous souhaitez effectuer.

Q : Je règle par virement automatique, puis-je désactiver les courriels de rappel d'échéance ?

R : Oui. Allez dans la rubrique « Profil utilisateur » de **myinvoice** d'Air BP puis sur la ligne « Rappel d'échéance » assurez-vous que la case « Rappel d'échéance » n'est PAS cochée. Vous ne recevrez plus de courriels de rappel d'échéance.

Q : Est-ce qu'il existe une application **myinvoice** mobile ?

R : Il n'y a pas d'application mobile disponible actuellement. C'est une option que nous envisageons de développer dans le futur.

Q : Comment puis-je arrêter de recevoir des factures papier ?

R : Si vous recevez toujours des factures papier, c'est parce que certains pays où nous menons nos activités imposent toujours la facturation papier pour des raisons fiscales. Cela s'applique aux ventes d'approvisionnement au Brésil, en Géorgie, en Grèce, en Turquie, en Albanie et en Namibie. Au cas où des factures proviendraient de ces pays, une copie papier serait envoyée et l'image en ligne indiquerait « COPIE ». Pour les achats en Pologne et en Inde, les factures ne figureront pas dans **myinvoice** d'Air BP et seront envoyées par la poste. Vous ne devriez pas recevoir de factures papier de partout ailleurs dans le monde. Si vous pensez recevoir des factures papier superflues, veuillez utiliser le lien « Nous contacter » du coin supérieur droit de tous les écrans de **myinvoice** d'Air BP pour nous en informer.

FAQ :

Q : Comment saurai-je quand mes factures arriveront à échéance ?

R : Dans la rubrique « Profil utilisateur » de **myinvoice** d'Air BP, sélectionnez « Rappel d'échéance » si vous souhaitez recevoir un courriel de rappel lorsque les factures approchent de leur date d'échéance. Vous pouvez sélectionner le nombre de jours précédant l'échéance pour la réception de ce message. Vous pouvez choisir tout nombre entre 1 et 30 jours avant la date d'échéance de la facture. Cliquez sur « Enregistrer le profil ».

Q : À qui puis-je m'adresser si j'ai un problème ?

R : Pour nous faire part de toutes vos demandes ou préoccupations, veuillez utiliser le lien « Nous contacter » dans **myinvoice**. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel à l'adresse « AirBPmyinvoice@bp.com » ou vous adresser à votre gestionnaire de compte Air BP ou collecteur.

Q : Est-ce que « **myinvoice** » d'Air BP respecte les réglementations fiscales locales pour la facturation électronique ?

R : Air BP a sollicité des conseils fiscaux d'experts et a rempli les exigences indiquées, cependant en cas de doute, n'hésitez pas à faire appel à vos propres conseils fiscaux.

Q : Mon service fiscal dit qu'il a besoin d'une « signature numérique qualifiée » : est-ce que « **myinvoice** » la fournit ?

R : Oui. Lorsqu'une signature numérique qualifiée est requise pour des raisons fiscales, nous la fournissons. Cette exigence dépend du pays d'approvisionnement. Pour tous les autres pays une signature numérique est fournie.

Q : Comment puis-je obtenir une nouvelle carte Air BP Sterling ?

R : Pour toute demande de nouvelle carte, veuillez contacter votre gestionnaire de compte ou suivre le lien dans notre bulletin d'information.
