

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

### **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την υπηρεσία, τον πάροχο και τα πλεονεκτήματα των χρηστών.....2**

- 1 Τι είναι η υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης και ποιος την παρέχει; .....2
- 2 Γιατί επιλέχθηκε η Retail@Link για την παροχή της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης; .....2
- 3 Είναι υποχρεωτική η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση για όλους τους πελάτες;.....3
- 4 Τι θα κερδίσω εγώ με την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;.....3
- 5 Τι θα κερδίσει ο πελάτης με την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;.....4
- 6 Ποιοι πελάτες λαμβάνουν Ηλεκτρονικά Τιμολόγια και ποιοι Χάρτινα;.....4
- 7 Το Τμήμα Πωλήσεων μου ζητά να κοινοποιήσω τα e-mail των πελατών μου ώστε να εκδοθεί νέος κωδικός συμβολαίου: Αυτό σημαίνει ότι αυτόματα εγγράφονται στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση; .....5

### **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την είσοδο στην υπηρεσία & την απόκτηση κωδικών πρόσβασης.....6**

- 8 Είναι υποχρεωτική η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση για όλους τους πελάτες;\* (βλ. Ερώτηση Νο 3.).....6
- 9 Πώς εισάγεται ο πελάτης στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση; .....6
- 10 Γιατί είναι απαραίτητη η παραλαβή των παραστατικών με κωδικό & όνομα χρήστη;.....8
- 11 Γιατί δεν στέλνονται συνημμένα τα παραστατικά (επισυναπτόμενο PDF); .....8
- 12 Ο πελάτης ξέχασε τους κωδικούς πρόσβασης. Τι μπορεί να κάνει; .....9
- 13 Ο πελάτης χρειάζεται πολλούς κωδικούς πρόσβασης; Πρέπει να τους θυμάμαι;.....9

### **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την παραλαβή των παραστατικών ..... 11**

- 14 Πώς γίνεται η εκτύπωση των παραστατικών από τον πελάτη;.....11
- 15 Μπορεί ο πελάτης να παραλάβει ξανά ένα Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο; .....11
- 16 Έχω παρατηρήσει καθυστέρηση στην ταχύτητα απόκρισης της υπηρεσίας. Τι μπορεί να φταιει; .....12

### **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την παρακολούθηση της παραλαβής των Ηλεκτρονικών Παραστατικών από τους παραλήπτες ..... 13**

- 17 Πώς ξέρω ότι ο πελάτης μου έχει παραλάβει το παραστατικό;.....13
- 18 Ο πελάτης μου δεν έλαβε το παραστατικό. Τι πρέπει να κάνω;.....13
- 19 Το e-mail ειδοποίησης για το παραστατικό εντοπίστηκε στα Spam του πελάτη μου; Τι μπορώ να κάνω; 13

### **ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την επιθυμία διατήρησης χάρτινου αρχείουError! Bookmark not defined.**

- 20 Ο πελάτης μου λαμβάνει ηλεκτρονικά τα τιμολόγια του, ενώ επιθυμεί να λαμβάνει χάρτινα. Τι μπορώ να κάνω; .....Error! Bookmark not defined.



# F.A.Qs – Συχνές Ερωτήσεις:

---

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την υπηρεσία, τον πάροχο και τα πλεονεκτήματα των χρηστών.

Σελίδα 3 / 15

### 1 Τι είναι η υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης και ποιος την παρέχει;



Η υπηρεσία Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης προσφέρει ηλεκτρονική, 100% ασφαλή & νόμιμη αποστολή των παραστατικών των ELTACourier προς τους τελικούς παραλήπτες-πελάτες, χωρίς την ανάγκη εκτύπωσης και αποστολής φυσικού-χάρτινου εγγράφου.

Τα ELTACourier συνεργάζονται με την εταιρεία Retail@Link, πάροχο καινοτόμων λύσεων Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης & Αρχαιοθέτησης, με εξειδίκευση στην ηλεκτρονική διασύνδεση & εξυπηρέτηση των μεγαλύτερων & πιο κερδοφόρων ελληνικών επιχειρήσεων στην ελληνική αγορά.

### 2 Γιατί επιλέχθηκε η Retail@Link για την παροχή της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης;



Η Retail@Link(μέλος του ομίλου Entersoft) προσφέρει ευέλικτες λύσεις Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης στην ελληνική αγορά, από την 1<sup>η</sup> ημέρα εφαρμογής της στην Ελλάδα το 2006. Οι υπηρεσίες της έχουν σχεδιαστεί έτσι, ώστε να εξυπηρετούν με ακρίβεια, ασφάλεια & νομιμότητα τις ανάγκες κάθε επιχείρησης που διασυνδέεται ηλεκτρονικά, καθώς εξυπηρετούν με αξιοπιστία ένα ιδιαίτερα μεγάλο και διαρκώς αυξανόμενο όγκο δεδομένων για τη διασύνδεση των μεγαλύτερων ελληνικών επιχειρήσεων (λιανεμπόριο, τραπεζικές υπηρεσίες, τρόφιμο-ποτό, φάρμακο, υπηρεσίες υγείας, ασφαλιστικές υπηρεσίες και κάθε κάθετη αγορά).

Τα ELTACourier συνεργάζονται με τη Retail@Link γιατί είναι ο συνεργάτης-πάροχος που εξασφαλίζει:

- Την ασφάλεια στη μεταφορά, αρχειοθέτηση & διαχείριση ηλεκτρονικών παραστατικών.
  - Την απόλυτη ευθυγράμμιση με το νομοθετικό πλαίσιο στις εγχώριες, ευρωπαϊκές & παγκόσμιες συναλλαγές.
  - Την διαρκή & έμπειρη υποστήριξη στην εφαρμογή, χρήση και επέκταση των λύσεων Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης & Αρχαιοθέτησης.
  - Την επιτυχημένη εφαρμογή σύμφωνα με τις ανάγκες, τις υποδομές και την οργανωτική δομή κάθε επιχείρησης.
  - Την διαρκή εξέλιξη σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες & απαιτήσεις της ελληνικής αγοράς.
-

### 3 Είναι υποχρεωτική η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση για όλους τους πελάτες;



Τα ELTACourier **ΔΕΝ** επιβάλλουν τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης στους πελάτες τους, κατ' επέκταση ούτε στα συνεργαζόμενα πρακτορεία.

Σελίδα 4 / 15

Παρέχουν ωστόσο τη δυνατότητα, μέσα από την εγγραφή τους στην ηλεκτρονική διαδικασία, για βελτιωμένη **οργάνωση & ταχύτητα**, ενισχυμένη **ασφάλεια** και πλήρη ορατότητα.

Η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στους χρήστες της, ενώ παράλληλα αποτελεί μια οικολογική προσέγγιση στην «ακριβή» σε όρους περιβαλλοντικών πόρων ανταλλαγή παραστατικών.

Με την αμέριστη υποστήριξη των ELTACourier και του έμπειρου συνεργάτη-παρόχουRetail@Link, κάθε πελάτης έχει τη δυνατότητα να εγγραφεί στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, απλοποιώντας σημαντικά τη διαδικασία παρακολούθησης παραστατικών από ένα (1) μόνο κεντρικό σημείο πρόσβασης.

### 4 Τι θα κερδίσω εγώ με την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;



Για τα συμβεβλημένα πρακτορεία, η επιλογή των ELTACourier να προχωρήσει στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση προσφέρει μερικά ιδιαίτερα σημαντικά πλεονεκτήματα:

- **Μείωση διαχειριστικού κόστους**, καθώς μειώνονται σημαντικά οι διαδρομές-παράδοσης χάρτινων παραστατικών. Τα παραστατικά σας αποστέλλονται ηλεκτρονικά, αυτόματα και με ασφάλεια στον τελικό πελάτη.
- **Καμία απώλεια παραστατικών**: Τα ηλεκτρονικά παραστατικά (σε αντίθεση με τα χάρτινα) βρίσκονται διαθέσιμα στην πλατφόρμα 24/7 και για 2 μήνες από την έκδοσή τους (βλ. ΕΡΩΤΗΣΗ 15). Συνεπώς, ακόμα και αν ο πελάτης «χάσει» ένα εκτυπωμένο αντίγραφο, μπορεί να το ανακτήσει χωρίς κανένα διαχειριστικό κόστος για τα πρακτορεία των ELTA, καθώς επίσης χωρίς την ανάγκη περαιτέρω αναμονής για την παράδοσή του.
- **Αυξημένη ασφάλεια**: Με την ηλεκτρονική τιμολόγηση, μπορείτε να είστε σίγουροι ότι κάθε παραστατικό έχει διακινηθεί με απόλυτη ασφάλεια από τον εκδότη στον παραλήπτη, καθώς επίσης ότι πληροί κάθε νόμιμη προϋπόθεση.

#### • **ELTA-Διαδικασία: Προτεινόμενο:**

Τα ELTACourier θέλοντας να μεγιστοποιήσουν τα πλεονεκτήματα χρήσης της υπηρεσίας για τα συνεργαζόμενα πρακτορεία, προσφέρουν από το Portal των πρακτορείων την δυνατότητα να γνωρίζουν ποια παραστατικά έχουν σταλεί ηλεκτρονικά στους πελάτες τους και να παραλάβουν αντίγραφο του, προσφέροντας πλήρη ορατότητα σχετικά με την επιτυχή λήψη κάθε ηλεκτρονικού παραστατικού από τον πελάτη του. **Υπό αίτηση, λόγω εκτύπωσης α αντιγράφων τιμολογίων, από το λογισμικό των Agents**

## 5 Τι θα κερδίσει ο πελάτης με την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;



Για τους πελάτες των ELTACourier η αποδοχή της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης, συνεπάγεται σημαντικές διευκολύνσεις στη διαχείριση των παραστατικών του. Συγκεκριμένα, ο πελάτης απολαμβάνει:

Σελίδα 5 / 15

- **Κεντρική Διαχείριση Ηλεκτρονικών Παραστατικών:** Στην υπηρεσία (Portal), βρίσκονται αρχειοθετημένα όλα τα παραστατικά των ELTACourier, αλλά και κάθε άλλου προμηθευτή του, που χρησιμοποιεί τη λύση της Retail@Link για την έκδοση παραστατικών προς το συγκεκριμένο πελάτη. Συνεπώς ο πελάτης, έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται τα παραστατικά του σε μία ασφαλή πλατφόρμα, να τα αναζητεί βάσει κριτηρίων, να τα εκτυπώνει (εφόσον το επιθυμεί) ή να τα αποθηκεύει ηλεκτρονικά σε οποιοδήποτε τοπικό σύστημα αρχειοθέτησης ή και στο ERP του.
- **Νέο! Δικτύωση & Κοινωνία e-Invoicing:** Το επόμενο διάστημα πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να επεκτείνει την ηλεκτρονική διαχείριση των παραστατικών του, στέλνοντας ένα απλό «αίτημα διασύνδεσης» στον προμηθευτή του, ο οποίος είναι συνδεδεμένος με άλλες εμπορικές σχέσεις στην υπηρεσία της Retail@Link. Με αυτόν τον τρόπο και σε σύντομο χρονικό διάστημα, η ηλεκτρονική μεταφορά των παραστατικών, μπορεί να εξαπλωθεί σε βαθμό που θα μειώσει στο ελάχιστο την εκτύπωση χάρτινων αντιγράφων και να το αντικαταστήσει με ένα πολύ πιο εύχρηστο, οικονομικό και ασφαλές ηλεκτρονικό αρχείο παραστατικών. Το οικονομικό όφελος που συνεπάγεται για τον παραλήπτη τιμολογίων (και πελάτη των ELTA) η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση, υπολογίζεται σε >-60% του κόστους αρχειοθέτησης!

---

## 6 Ποιοι πελάτες λαμβάνουν Ηλεκτρονικά Τιμολόγια και ποιοι Χάρτινα;



Ηλεκτρονικά Τιμολόγια θα λαμβάνουν ΜΟΝΟ οι πελάτες των πρακτορείων οι οποίοι έχουν αποστείλει το e-mail λογιστηρίου, ως ένδειξη αποδοχής της παραλαβής Ηλεκτρονικών παραστατικών από τα ELTACourier. Σε οποιαδήποτε άλλη περίπτωση, ο πελάτης εξακολουθεί να λαμβάνει χάρτινα τα παραστατικά του, χωρίς ωστόσο να απολαμβάνει τα προνόμια της ψηφιακής διαχείρισης των λογαριασμών του.

**ΠΡΟΣΟΧΗ! Το e-mail λογιστηρίου, αποστέλλεται ΜΟΝΟ στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να λαμβάνει ηλεκτρονικά τα παραστατικά του.** Το γενικό e-mail επικοινωνίας το οποίο υποχρεωτικά ζητά η Διεύθυνση Πωλήσεων για την έκδοση νέου κωδικού συμβολαίου, ΔΕΝ αφορά στην αποδοχή Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης και δεν θα πρέπει να συγχέεται με την κοινοποίηση του e-mail λογιστηρίου.

---

**7 Το Τμήμα Πωλήσεων μου ζητά να κοινοποιήσω τα e-mail των πελατών μου ώστε να εκδοθεί νέος κωδικός συμβολαίου: Αυτό σημαίνει ότι αυτόματα εγγράφονται στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;**

Σελίδα 6 / 15

**Όχι!** Η Διεύθυνση Πωλήσεων των ELTACourier ζητά την υποχρεωτική κοινοποίηση ενός **γενικού e-mail** επικοινωνίας για κάθε πελάτη του πρακτορείου, ώστε να είναι εφικτή η επικοινωνία μαζί του όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο, καθώς και για να αποστέλλονται σχετικές αναφορές (reports) για τις καταθέσεις αντικαταβολών και **ΟΧΙ για την αποστολή ηλεκτρονικών τιμολογίων.**



Για την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, τα ELTACourier ζητούν προαιρετικά την αποστολή του e-mail λογιστηρίου, ώστε να είναι εφικτή η αποστολή των ηλεκτρονικών τιμολογίων στο αρμόδιο τμήμα/πρόσωπο, **μόνο εφόσον ο πελάτης έχει αποδεχθεί την ηλεκτρονική τιμολόγηση.**

---

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την είσοδο στην υπηρεσία & την απόκτηση κωδικών πρόσβασης

### 8 Είναι υποχρεωτική η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση για όλους τους πελάτες;\* (βλ. Ερώτηση Νο 3.)



Σελίδα 7 / 15

Τα ELTACourier **ΔΕΝ** επιβάλλουν τη χρήση της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης στους πελάτες τους, κατ' επέκταση ούτε στα συνεργαζόμενα πρακτορεία.

Παρέχουν ωστόσο τη δυνατότητα, μέσα από την εγγραφή τους στην ηλεκτρονική διαδικασία, για μεγαλύτερη **οργάνωση & ταχύτητα**, ενισχυμένη **ασφάλεια** και πλήρη ορατότητα.

Η Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα στους χρήστες της, ενώ παράλληλα προσφέρει ουσιώδη οικολογική προσέγγιση στην «ακριβή» σε όρους περιβαλλοντικών πόρων ανταλλαγή παραστατικών.

### 9 Πώς εισάγεται ο πελάτης στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση;



Κάθε πελάτης εισάγεται στην υπηρεσία με 3 απλά βήματα:

1. *Επικοινωνία αιτήματος «αποστολής ηλεκτρονικών στοιχείων πελατών» από τα ELTACourier στα συμβεβλημένα πρακτορεία:*

Τα ELTACourier επικοινωνούν στους συνεργαζόμενους πράκτορες, ένα αίτημα αποστολής στοιχείων επικοινωνίας των πελατών τους. Συγκεκριμένα ζητείται ένα γενικό e-mail επικοινωνίας, το οποίο είναι ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ για την παραγωγή νέου κωδικού συμβολαίου και δεν αφορά στην αποδοχή/αποστολή ηλεκτρονικών παραστατικών και προαιρετικά ένα e-mail λογιστηρίου, το οποίο αποστέλλεται ως αποδοχή στο αίτημα παραλαβής ηλεκτρονικών παραστατικών από τα ELTACourier. Η αποστολή του e-mail λογιστηρίου, αποτελεί αναγνωρισμένη αποδοχή για την ηλεκτρονική τιμολόγηση.

2. *Αποστολή του e-mail λογιστηρίου από τους συμβεβλημένους πράκτορες:*

Κάθε συμβεβλημένο πρακτορείο, προωθεί το e-mail του λογιστηρίου του πελάτη στα κεντρικά των ELTACourier, ώστε να ενεργοποιηθεί η είσοδος του στην υπηρεσία. Είναι προφανές ότι κάθε πρακτορείο διατηρεί τον έλεγχο, αλλά και την ευθύνη ειδοποίησης των πελατών του, σχετικά με το αίτημα των ELTACourier για την αποδοχή της Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης.

3. *Αποστολή των στοιχείων εισόδου στους πελάτες & ασφαλής είσοδος στην υπηρεσία:*

Ο πελάτης λαμβάνει αυτοματοποιημένα από την υπηρεσία R@Le-InvoicingPaperless της Retail@Link το όνομα χρήστη και το συνθηματικό πρόσβασης, ώστε να συνδέεται με ασφάλεια στην υπηρεσία. Κατά την πρώτη φορά που κάνει login στην υπηρεσία,

τροποποιεί υποχρεωτικάτο συνθηματικό εισόδου του, σύμφωνα με την προτίμησή του (OneTimePassword).

---



## 10 Γιατί είναι απαραίτητη η παραλαβή των παραστατικών με κωδικό & όνομα χρήστη;



Η επιλογή της συγκεκριμένης μεθόδου λήψης παραστατικών εξυπηρετεί δύο σημαντικούς σκοπούς: τη φορολογική νομιμότητα και την επιβεβαίωση παραλαβής:

Σελίδα 9 / 15

**Νομιμότητα:** Η λύση Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης που έχουν επιλέξει τα ELTACourier, εξασφαλίζει στο μέγιστο βαθμό την ασφάλεια και τη νομιμότητα κάθε Ηλεκτρονικού Τιμολογίου. Σύμφωνα με την ισχύουσα ελληνική & ευρωπαϊκή νομοθεσία που διέπει τις λειτουργίες τιμολόγησης/αρχαιοθέτησης, κάθε διακινούμενο & αρχειοθετούμενο παραστατικό, θα πρέπει να εξασφαλίζει 3 βασικές προϋποθέσεις για την απόδειξη της νομικής του εγκυρότητας: την αυθεντικότητα της προέλευσης, την ακεραιότητα του περιεχομένου και την αναγνωσιμότητά του από τον ανθρώπινο παράγοντα.

Για την πλήρη συμμόρφωση με το νομικό και φορολογικό πλαίσιο, η υπηρεσία της Retail@Link εξασφαλίζει την αυθεντικότητα & ακεραιότητα των ηλεκτρονικών παραστατικών, με προστατευμένη είσοδο των εξουσιοδοτημένων παραληπτών καθώς και με την πιστοποιημένη ψηφιακή υπογραφή.

**Επιβεβαίωση Παραλαβής:** Επιπλέον, η παραλαβή των παραστατικών μέσω του ασφαλούς Portal, εξασφαλίζει ορατότητα ως προς την επιτυχή παραλαβή των σχετικών παραστατικών από τους παραλήπτες, επιτρέποντας την έγκαιρη αντίδραση του εκδότη σε περίπτωση που το παραστατικό δεν έχει γίνει αντιληπτό ή δεν έχει παραληφθεί από τον πελάτη. Σημειώστε ότι με την χρήση του σχετικού κωδικού πρόσβασης, προβάλλονται τα παραστατικά που αφορούν τον συγκεκριμένο μόνο πελάτη.

---

## 11 Γιατί δεν στέλνονται συνημμένα τα παραστατικά (επισυναπτόμενο PDF);



Η ασφάλεια & η νομιμότητα των συναλλαγών των ELTACourier και των πρακτορείων τους με τους πελάτες είναι ύψιστης σημασίας. Ακριβώς για αυτό το λόγο, επιλέχθηκε η προστατευμένη είσοδος των πελατών/χρηστών για την παραλαβή των παραστατικών. Επιπλέον, η αποστολή των τιμολογίων ως συνημμένα αρχεία ενέχει κινδύνους όπως οι ακόλουθοι:

1. **Αδυναμία παρακολούθησης της παραλαβής των παραστατικών.** Τόσο τα ELTACourier όσο και τα πρακτορεία, δεν θα έχουν τη δυνατότητα επιβεβαίωσης της παραλαβής του εκάστοτε συνημμένου παραστατικού από τον πελάτη, με κίνδυνο την καθυστέρηση των πληρωμών.
2. **Καθυστέρηση ή αδυναμία παραλαβής του παραστατικού**(λόγω αποχώρησης του αρμόδιου προσώπου, αλλαγής στοιχείων, αδυναμία παράδοσης λόγω υπερφορτωμένου εξυπηρετητή e-mailκ.ο.κ). Σε αυτή την περίπτωση το portal εξασφαλίζει την ορατότητα της παραλαβής, επιτρέποντας στον εκδότη να προβεί σε επικοινωνία με το συγκεκριμένο πελάτη, μόνο εφόσον χρειαστεί.

3. **Αλλοίωση του περιεχομένου κατά τη μεταφορά** του ανοιχτού συνημμένου αρχείου και κίνδυνος φορολογικής/νομοθετικής αστοχίας.
4. **Αδυναμία συνολικής εποπτείας & διαχείρισης των παραστατικών για τον πελάτη**(αναζήτηση, εκτύπωση επιλεγμένων παραστατικών κ.α.).

## 12 Ο πελάτης ξέχασε τους κωδικούς πρόσβασης. Τι μπορεί να κάνει;



Τα ELTACourier εξασφαλίζουν για όλα τα συμβεβλημένα πρακτορεία και τους πελάτες τους, διαρκή & έμπειρη υποστήριξη από το συνεργάτη & πάροχο της λύσης Ηλεκτρονικής Τιμολόγησης, τη Retail@Link.

**Σε περίπτωση απώλειας των αρχικών ή μεταβληθέντων στοιχείων εισόδου, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα άμεσης αλλαγής** κατόπιν επικοινωνίας με το HelpDesk της Retail@Link.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της ομάδας υποστήριξης και του HelpDesk της Retail@Link, διατίθενται σε κάθε επικοινωνία (αυτοματοποιημένη ή μη) του παρόχου προς τον πελάτη, καθώς και στην τελευταία ενότητα του παρόντος εγχειριδίου για τη διευκόλυνσή σας.

## 13 Ο πελάτης χρειάζεται πολλούς κωδικούς πρόσβασης; Πρέπει να τους θυμάμαι;



**Όχι!** Για την είσοδο κάθε πελάτη στην υπηρεσία αρκούν τα μοναδικά στοιχεία επικοινωνίας που λαμβάνει κατά την ενεργοποίησή του και για όλα τα παραστατικά που τον αφορούν. Για παράδειγμα, ας εξετάσουμε τις παρακάτω περιπτώσεις:

1. *Ο πελάτης λαμβάνει περισσότερα από 1 παραστατικά από τα ELTACourier και σε διαφορετικές χρονικές περιόδους:*

Για την παραλαβή των παραστατικών από την υπηρεσία, απαιτείται η είσοδος με τα στοιχεία που του έχουν αποσταλεί κατά την ενεργοποίησή του στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση (έστω Username: ΑΦΜ πελάτη, Password: Ένας τυχαίος αριθμός). Για κάθε σύνδεσή του στην υπηρεσία, μπορεί να χρησιμοποιεί πάντα τα ίδια στοιχεία, εκτός αν αποφασίσει να τα αλλάξει για τη δική του διευκόλυνση.

2. *Ο πελάτης λαμβάνει περισσότερα από 1 παραστατικά από τα ELTACourier και από άλλους προμηθευτές (πχ: εταιρεία μίσθωσης εταιρικού στόλου):*

Για την παραλαβή όλων των παραστατικών που τον αφορούν και εξυπηρετούνται από την υπηρεσία της Retail@Link (από τα ELTACourier, την εταιρεία μίσθωσης εταιρικού στόλου και λοιπούς προμηθευτές) ο πελάτης συνδέεται με τα ίδια στοιχεία εισόδου, τα οποία του έχουν αποσταλεί κατά την ενεργοποίησή του στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση (έστω Username: ΑΦΜ πελάτη, Password: Ένας τυχαίος αριθμός).

3. *Ο πελάτης λαμβάνει παραστατικά από τα ELTACourier μέσω της Retail@Link και από άλλο προμηθευτή μέσω διαφορετικού παρόχου:*

Για την παραλαβή όλων των παραστατικών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία της Retail@Link και ανεξάρτητα από τον αριθμό των τιμολογίων, τη χρονική περίοδο και το πλήθος των εκδοτών-προμηθευτών, ο πελάτης θα χρειαστεί τα ίδια στοιχεία τα οποία του έχουν αποσταλεί κατά την ενεργοποίησή του στην Ηλεκτρονική Τιμολόγηση (έστω Username: ΑΦΜ πελάτη, Password: Ένας τυχαίος αριθμός).

**Σελίδα 11 / 15**

Για την παραλαβή παραστατικών που εξυπηρετούνται από την υπηρεσία διαφορετικού παρόχου, ο πελάτης ενδέχεται να χρειαστεί διαφορετικά στοιχεία εισόδου σε διαφορετική διαδικτυακή υπηρεσία (εφόσον προσφέρεται από τον άλλο πάροχο).  
Ας σημειωθεί ότι η ελληνική αγορά εξυπηρετείται συνολικά από δύο εταιρείες-παρόχους ηλεκτρονικής τιμολόγησης με διαδικτυακές υπηρεσίες, συνεπώς η διαχείριση των λογαριασμών για τον πελάτη δεν δημιουργεί πρόβλημα για τους αποδέκτες ηλεκτρονικών τιμολογίων.

---

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την παραλαβή των παραστατικών

### 14 Πώς γίνεται η εκτύπωση των παραστατικών από τον πελάτη;



Με τη σύνδεσή του στην υπηρεσία, (βλ. ΕΡΩΤΗΣΗ 9), ο πελάτης έχει πρόσβαση σε όλα τα παραστατικά που τον αφορούν, είτε προέρχονται από τα ELTACourier, είτε από άλλο προμηθευτή-εκδότη που εξυπηρετείται μέσω του παρόχουRetail@Link.

Για την παραλαβή & εκτύπωση των παραστατικών του ο πελάτης μπορεί να ακολουθήσει έναν από τους παρακάτω τρόπους:

#### 1. Online εκτύπωση από την υπηρεσία:

Επισκόπηση του παραστατικού του (preview) και εκτύπωση απευθείας από την υπηρεσία. Για την ανάγνωση του παραστατικού, θα πρέπει να διαθέτει το πρόγραμμα AdobePDFViewer, το οποίο απαιτείται για οποιοδήποτε PDF αρχείο.

#### 2. Αποθήκευση και τοπική-offline εκτύπωση:

Ο πελάτης, έχει τη δυνατότητα να «κατεβάσει» τοπικά κάθε παραστατικό του, ή συνολικά τα παραστατικά που τον αφορούν και να τα αποθηκεύσει τοπικά στον υπολογιστή του σε οποιοδήποτε σύστημα αρχειοθέτησης ενδεχομένως διαθέτει.

#### Προαπαιτούμενα:

Το προαπαιτούμενο πρόγραμμα ανάγνωσης PDF αρχείων, διατίθεται δωρεάν και ο εκάστοτε πελάτης, έχει τη δυνατότητα να το κατεβάσει τοπικά στον υπολογιστή του. Για τη διευκόλυνσή σας και για την εξυπηρέτηση των πελατών σας, παρακάτω σας προωθούμε τον σύνδεσμο για την εγκατάσταση του AdobePDFViewer.

**Κατεβάστε τον PDFViewer από την ιστοσελίδα της Adobe [εδώ](#).**

### 15 Μπορεί ο πελάτης να παραλάβει ξανά ένα Ηλεκτρονικό Τιμολόγιο;



Ένα από τα ουσιαστικότερα πλεονεκτήματα του εκδότη και του παραλήπτη ηλεκτρονικών παραστατικών, είναι η ευκολία διαχείρισης των ηλεκτρονικών αρχείων σε αντίθεση με το υψηλό και χρονοβόρο χειριστικό κόστος των χάρτινων αρχείων.

Ο πελάτης των ELTACourier μπορεί να βρίσκει κάθε παραστατικό (από οποιονδήποτε προμηθευτή-εκδότη ηλεκτρονικών παραστατικών, βλ. ΕΡΩΤΗΣΗ 13.) στην υπηρεσία για τουλάχιστον 2 μήνες από την έκδοση και αποστολή παραστατικών.

**Με την Ηλεκτρονική Τιμολόγηση, μπορείτε να είστε σίγουροι ότι τα παραστατικά δεν «χάνονται», «καταστρέφονται» ή «μεταβάλλονται» λόγω φυσικής φθοράς, άρα είναι πάντοτε διαθέσιμα σε εσάς και τους πελάτες των ELTACourier.**

## **16 Έχω παρατηρήσει καθυστέρηση στην ταχύτητα απόκρισης της υπηρεσίας. Τι μπορεί να φταίει;**



Σελίδα 13 / 15

Η υπηρεσία της Retail@Link, ανταποκρίνεται καθημερινά από το 2006 με αξιοπιστία & σταθερότητα στην ηλεκτρονική διακίνηση ενός ιδιαίτερα μεγάλου όγκου δεδομένων & αρχείων, για τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στην ελληνική αγορά. Η επιλογή εξάλλου του συγκεκριμένου παρόχου, έγινε με βάση τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες ανάγκες των ELTACourier.

Εάν παρατηρείτε καθυστέρηση στην απόκριση της υπηρεσίας, βεβαιωθείτε ότι η σύνδεση στο διαδίκτυο λειτουργεί χωρίς προβλήματα. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας, αποφύγετε την παράλληλη χρήση άλλων διαδικτυακών υπηρεσιών που ενδέχεται να έχουν μεγάλες απαιτήσεις bandwidth.

Σημειώστε ότι η ταχύτητα σύνδεσης στο internet εξαρτάται από τις προσφερόμενες κατά τόπους υποδομές του αντίστοιχου παρόχου και το είδος της σύνδεσης. Απομακρυσμένες περιοχές έχουν συνήθως μικρότερες ταχύτητες σύνδεσης στο internet.

Αν παρόλα αυτά εξακολουθείτε να αντιμετωπίζετε προβλήματα απόδοσης, μπορείτε οποιαδήποτε στιγμή να επικοινωνείτε με το HelpDesk της Retail@Link τηλεφωνικά, ή να μοιραστείτε το πρόβλημά σας ακολουθώντας τον παρακάτω σύνδεσμο. Ένα αρμόδιο στέλεχος του παρόχου, θα επικοινωνήσει μαζί σας, για να διαγνώσει το πρόβλημα και να σας εξυπηρετήσει σε οτιδήποτε χρειαστεί.

### **Επικοινωνία για τη διάγνωση του προβλήματος:**

210.6655610 | [helpdesk@retail-link.gr](mailto:helpdesk@retail-link.gr)

### **Αποστολή προβλημάτων & επικοινωνία εμπειρίας χρήσης:**

Η Retail@Link δεσμεύεται να λάβει το αίτημά σας υπόψη ώστε να εξυπηρετεί τις παρούσες και τις μελλοντικές σας ανάγκες με ακρίβεια & ταχύτητα:



## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ σχετικά με την παρακολούθηση της παραλαβής των Ηλεκτρονικών Παραστατικών από τους παραλήπτες

Σελίδα 14 / 15

### 17 Πώς ξέρω ότι ο πελάτης μου έχει παραλάβει το παραστατικό;



Ένα από τα ισχυρότερα πλεονεκτήματα της παραλαβής Ηλεκτρονικών Παραστατικών μέσα από την υπηρεσία της Retail@Link, είναι το αποδεικτικό-παραλαβής που ενημερώνει αυτόματα τον εκδότη του παραστατικού, σχετικά με την κατάσταση παραλαβής κάθε παραστατικού.

Συνεπώς, για κάθε παραστατικό που αποστέλλεται Ηλεκτρονικά μέσω της υπηρεσίας, τα ELTACourier διαθέτουν πλήρη ορατότητα για την επιτυχή αποστολή και παράδοσή του, ακριβώςόπως οι πελάτες των ELTA γνωρίζουν την «κατάσταση παράδοσης» ενός πακέτου-ή δέματος. Έτσι είναι ορατό:

- Αν έχει αποσταλεί e-mail ειδοποίησης για νέα παραστατικά
- Αν ο πελάτης έχει κατεβάσει το παραστατικό από την υπηρεσία
- Αν το παραστατικό δεν έχει παραληφθεί από την υπηρεσία.

### 18 Ο πελάτης μου δεν έλαβε το παραστατικό. Τι πρέπει να κάνω;



Εάν παρατηρήσετε ότι ο πελάτης σας ΔΕΝ έχει λάβει e-mail ειδοποίησης για τα νέα παραστατικά που τον αφορούν, ή ότι δεν έχει κατεβάσει το παραστατικό του (βλ. ΕΡΩΤΗΣΗ 17), τότε προτείνεται η επικοινωνία μαζί του σχετικά με τον εντοπισμό της αιτίας καθυστέρησης. Η ορατότητα που προσφέρεται τόσο στα ELTACourier, όσο και στα συμβεβλημένα πρακτορεία, επιτρέπει η επικοινωνία με τον πελάτη για ζητήματα τιμολόγησης να είναι περιστασιακή, στοχευμένη (μόνο σε εκείνους τους πελάτες που δεν έχουν λάβει το παραστατικό) και με δυνατότητα άμεσης αντιμετώπισης.



### 19 Το e-mail ειδοποίησης για το παραστατικό εντοπίστηκε στα Spam του πελάτη μου; Τι μπορώ να κάνω;

**ELTA-Διαδικασία: Προτεινόμενο:**

Κάθε e-mail ειδοποίησης για την παραλαβή νέων παραστατικών, αντιμετωπίζει ακριβώς τους ίδιους περιορισμούς που αντιμετωπίζει κάθε e-mail που αποστέλλεται καθημερινά μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και εξυπηρετητών. Αν για οποιοδήποτε λόγο, το e-mail ειδοποίησης έχει εντοπιστεί στο Spam του πελάτη, τότε πιθανά ο πελάτης δεν έχει παρατηρήσει ότι η υπηρεσία των ειδοποίησε για τα νέα παραστατικά που έχουν εκδοθεί από τα ELTACourier.

**Σελίδα 15 / 15**

Σε περίπτωση που ο παραλήπτης καλέσει για να ρωτήσει γιατί δεν έλαβε e-mail, οι εκπρόσωποι του helpdesk της RetailLink τον καθοδηγούν ώστε να ελέγξει αν το e-mail είναι στα spam.

---