

Számlázás

- Mikor könyvelődik el a befizetésem?
- Mikor készül el a számlám?
- Hogyan értesülhet a pénzügyesünk/könyvelőnk a számlakiállításról?
- Mit tegyek, ha másik névre kérem a számlát?
- Kifizettem a számlát, de nem kapom meg. Hol találom?
- Kérhetem-e a számla emailben való elküldését újra?
- Mit tegyek, ha megkaptam a díjbekérőt, de nem akarom meghosszabbítani a szolgáltatást?
- Papír alapú számlát szeretnék, nem tudom tárolni az elektronikus számlát.
- Befizettem a díjbekérőt, de nem hosszabodott meg a szolgáltatás. Mit tegyek?
- Díjcsomagot szeretnék váltani, mikor tehetem meg?
- Kifizethetem-e több évre előre a szolgáltatásomat?
- Beállítottam az automata fizetést az első vásárláskor, de megkaptam a díjbekérőt is.
- Webserveres voltam, miért kapok 2 díjbekérőt, mikor ez régen egyben volt?
- Webserveres voltam, ott nem ennyit fizettem és nem ezek az árak vannak az oldalon, miért kerül többbe nekem?

Mikor könyvelődik el a befizetésem?

A befizetés könyvelése és a megrendelt szolgáltatás megrendelése a pénz megérkezése után történik. Az átlagos átfutási idők a következők:

- **Bankkártyás fizetés:** néhány perc
- **PayPal fizetés:** néhány perc
- **Átutalás (OTP):** 1 munkanap
- **Átutalás (egyéb belföldi):** 1 munkanap
- **Rózsaszín csekkes befizetés (bankszámlára):** 1-2 hét (nem ajánlott)
Kérjük, a rózsaszín csekkes befizetést igazoló bizonylatot minden esetben küldjék meg a support@dotroll.com e-mail címre!
- **Rózsaszín csekkes befizetés (postai címre):** 1 hónap vagy több (bizonytalan, nem ajánlott)
Kérjük, a rózsaszín csekkes befizetést igazoló bizonylatot minden esetben küldjék meg a support@dotroll.com e-mail címre!

Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy a **rózsaszín csekkes befizetés** rajtunk kívülálló okok miatt **bizonytalan átfutási idővel rendelkezik** ezért lehetőség szerint fizessenek más módon.

Amennyiben mégis rózsaszín csekkel fizetnek, kérjük ügyeljenek arra, hogy [a megadott bankszámlaszámra](#) fizessék be és mindenképpen **tüntessék fel a befizetés tárgyát**, különben nem tudjuk azt beazonosítani!

A megrendelt szolgáltatásokat csak akkor áll módunkban kiépíteni, ha azok díja beérkezett hozzánk és könyvelésre került!

Mikor készül el a számlám?

A rendszerünk a befizetés rögzítését követően néhány percen belül elkészíti az elektronikus számláját a regisztrációkor megadott számlavezető nevére. A kiállított számláit a **Számlázás / Számláim** menüpontból töltheti le.

Kérjük, ügyeljen arra, hogy a számla csak elektronikus formában érvényes, kinyomtatva nem!

Hogyan értesülhet a pénzügyesünk/könyvelőnk a számlakiállításról?

Egy számlafizető fiókhoz csak egy email cím tartozhat, azonban van lehetőség új kapcsolattartó felvételére.

Az új kapcsolattartónak a következők szerint lehet jogosultságot adni:

Alfiók jogosultságai

- Fióktulajdonos adatainak módosítása
- Kapcsolattartók megtekintése és kezelése
- Szolgáltatások megtekintése
- Szolgáltatás jelszavak megtekintése és módosítása
- Domainek megtekintése
- Domain beállítások kezelése
- Díjbekérők megtekintése és fizetése
- Hibajegyek beküldése és megtekintése
- Partnerfiók megtekintése és kezelése
- Emailek megtekintése
- Új rendelések, módosítások, törlések leadása

Email beállítások

- Általános e-mail üzenetek – Jelszóemlékeztetők, közlemények
- Szolgáltatásokkal kapcsolatos e-mailek – Megrendelésekkel kapcsolatos adatok és tájékoztatók stb.
- Domainekkel kapcsolatos e-mailek – Megújítási és regisztrációs figyelmeztetések, stb.
- Díjbekérőkkel kapcsolatos e-mailek – Díjbekérők és számlázási emlékeztetők
- Ügyfélszolgálati e-mail üzenetek – Ez a felhasználó nyithat hibajegyeket

Ezek alapján a kapcsolattartó letöltheti a díjbekérőket, emailben értesül a befizetésekről, és az online felületre belépve letöltheti a befizetésekhez tartozó számlákat, valamint fizetést indíthat az oldalról.

Elérhetősége: **Kezdőlap, Saját adatok** doboz -> **Módosítás** -> **Kapcsolattartók / alfiók**

Mit tegyek, ha másik névre kérem a számlát?

Minden esetben (magánszemély, egyéni vállalkozó, cég) regisztrálni kell egy új számlafizetői fiókot és át kell adni az előfizetéseket az egyik fiókból a másikba.

- [Szolgáltatás átadása másik számlafizetői fiókba](#)
- [Domain név átadása másik számlafizetői fiókba](#)
- [Tömeges domain név átadás másik számlafizetői fiókba](#)

Kivétel, ha egy cég jogutód, akkor nem kell külön fiókot regisztrálni, mert a kapcsolattartói email címről kérés esetén átírjuk a meglévő fiókban az adatokat.

Nem tudja átadni az előfizetéseket, ha van aktív díjbekérője, ilyenkor vegyen fel hibajegyet és kérje a díjbekérő törlését. Az átadást követően az új fiókban meg kell rendelni a hosszabbítást, mert nem készül automatikusan új díjbekérő.

Kifizettem a számlát, de nem kapom meg. Hol találom?

A befizetés lekönyvelésekor emailben a kapcsolattartói email címre küldjük el, de az admin.dotroll.com oldalon a fiókjában a **Számlázás --> Számláim** menüpontban bármikor letölthetik újra.

Kérhetem-e a számla emailben való elküldését újra?

Igen, **de kizárólag a kapcsolattartói email címre tudjuk küldeni**, más címre adatvédelmi okok miatt nem küldhetjük.

Mit tegyek, ha megkaptam a díjbekérőt, de nem akarom meghosszabbítani a szolgáltatást?

Célszerű válaszolni rá, hogy nem kéri és jelezni, hogy meg akarja szüntetni a szolgáltatást. Ha nem fizeti be, akkor is megszűnik majd a szolgáltatása, de addig az automata rendszer számos értesítő email fog küldeni.

Papír alapú számlát szeretnék, nem tudom tárolni az elektronikus számlát.

Mi tároljuk az elektronikus számlát, szükség esetén bármikor újra tudjuk küldeni az elektronikus aláírással és időbélyeggel ellátott számlát, illetve le is tudja tölteni a **DotRoll fiókjában a Számlázás - Számláim** menüpontban.

Befizettem a díjbekérőt, de nem hosszabodott meg a szolgáltatás. Mit tegyek?

Előfordulhat, hogy külön díjbekérőn küldük a tárhely és a domain fenntartását. Kérjük, győződjön meg róla, hogy minden díjbekérőt kiegyenlített-e. Ha a domain automatikus megújítása ki van kapcsolva, akkor nem készül díjbekérő és lejár a domain, **ebben az esetben Önnek kell megrendelni a megújítását.**

Ha ezek mind rendben vannak, kérjük küldje el az utalási bizonylatot, mely tartalmazza a tranzakció azonosítót (ne képernyőképet küldjön), hogy utánanézhessünk a bankunknál.

Díjcsomagot szeretnék váltani, mikor tehetem meg?

Kisebb csomagra váltás esetén évfordulókor, tehát mikor lejárna az adott szolgáltatás, akkor érdemes váltani. Nagyobb csomagra bármikor tud váltani a **DotRoll fiókban**, a rendszer az időarányos különbözetet fogja számlázni.

Kifizethetem-e több évre előre a szolgáltatásomat?

Igen, a fiókban kell megrendelni és a legördülő listából választani időszakot. Domain neveknél eltérő maximum év opciók vannak. Tárhelyeknél maximum 3 évre lehet meghosszabbítani.

Beállítottam az automata fizetést az első vásárláskor, de megkaptam a díjbekérőt is.

A díjbekérőt két héttel a lejárat előtt küldjük, nincs vele teendő, ha az automatikus fizetés be van állítva. Ebben az esetben a lejárat előtt 3 nappal vonja le a pénzt a rendszer.

Az **automatikus fizetést az első fizetés alkalmával** tudja beállítani vagy **későbbi fizetés során** is akár, de ehhez használni kell a bankkártyáját. Emellett pedig a DotRoll fiókjában a **Fiókadatok kezelése menüpontban** az alapértelmezett fizetési beállításnak is bankkártyás fizetésnek kell lennie.

Ha bizonytalan, hogy engedélyezte-e az automatikus fizetést, akkor lépjen a fiókjába az admin.dotroll.com oldalon és a **Beállítások - Automatikus fizetés kezelése** menüpontban ellenőrizze.

Bankbiztonsági rendelkezések végett előfordulhat, hogy a bank visszautasítja a tranzakciót, de ilyenkor email küldünk a sikertelen bankkártyás fizetésről és be kell lépnie és újra megpróbálni a fizetést a kártyával.

Webserveres voltam, miért kapok 2 díjbekérőt, mikor ez régen egyben volt?

A Webservernél 1 tételnek minősült például a tárhely és a domain, de valójában ez két külön szolgáltatás és a DotRollnál a tényleges lejáratok szerint tartjuk nyilván ezeket.

Webserveres voltam, ott nem ennyit fizettem és nem ezek az árak vannak az oldalon, miért kerül többbe nekem?

A Webservertől kapott listaárakon számlázzuk a szolgáltatásokat, amiben az átvétel óta áremelkedés is érvényesül. Amennyiben valamelyik DotRoll-os díjcsomag megfelelő lehet a tárhely kihasználtságát figyelembe véve, van lehetősége DotRoll-os díjcsomagra váltani. Ezt emailben tudja kollégáinktól kérni.