solenis.com

23 octobre 2026

REF : Veuillez noter le changement de date de la période de restriction

Passage au système ERP Business System de Solenis : Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)

Chère cliente, cher client,

Comme annoncé précédemment, Solenis a terminé son acquisition de NCH Corporation le 3 novembre 2025.

En ajoutant les marques bien connues de NCH et une large base de clients sur le marché intermédiaire, Solenis dispose d'une activité plus diversifiée avec une échelle accrue, une empreinte mondiale étendue et des capacités de service client supérieures. Ensemble, la nouvelle société fusionnée créera un fournisseur plus diversifié et centré sur le client de solutions d'eau et d'hygiène. Ces capacités améliorées renforcent l'engagement de Solenis en tant que partenaire de confiance avec les bonnes personnes, le bon savoir-faire et la bonne technologie.

Depuis la finalisation de l'acquisition, les équipes de Solenis et de Diversey ont travaillé activement à l'intégration de nos systèmes commerciaux, en prenant des mesures pour rendre cette transition aussi transparente et fluide que possible. Nous terminerons la transition de notre système pour notre région EMEA le 11 décembre. **Cela nécessitera une période temporaire d'interdiction de livraison.**

Ce que cela signifie pour vous

1. Nous appliquerons une période d'interdiction de livraison du 30 novembre au 11 décembre pour permettre la transition du système. Pendant cette période, les livraisons seront interrompues pendant que nous terminerons la transition.
2. Votre représentant commercial continuera à prendre vos commandes pendant la période d'interdiction. Les livraisons reprendront une fois la transition terminée. Veuillez confirmer les dates de livraison estimées avec votre représentant commercial.
3. Nous vous recommandons de travailler en étroite collaboration avec votre représentant commercial pour examiner vos besoins en produits et vous assurer que vous disposez d'un approvisionnement suffisant pour gérer cette brève période de transition.
4. Ce processus devrait être fluide. Toutefois, si des perturbations surviennent, nous travaillerons en étroite collaboration avec vous et votre représentant commercial pour résoudre toute situation le plus rapidement possible.
5. La FAQ ci-jointe fournit des informations complémentaires et doit être partagée avec les contacts appropriés au sein de votre organisation. Pour pouvoir vous y reporter ultérieurement, ce document sera publié sur solenis.com

Chez Solenis, nous savons que notre succès dépend de vous, notre client. Nos employés sont très fiers du service et des solutions que nous fournissons.

Nous sommes impatients de poursuivre notre relation commerciale avec vous et votre entreprise.

Bien cordialement,

Chris Wright
Président Solutions pour l'industrie légère

Alors que nous continuons à nous préparer à l'association de l'activité NCH avec Solenis, nous restons engagés à fournir à nos clients des produits et un service à la clientèle de la plus haute qualité.

Afin de garantir une transition transparente et fluide, les informations suivantes vous aideront à comprendre tous les détails nécessaires pour faciliter les changements de votre système. Pour toute question, veuillez contacter votre représentant commercial ou votre représentant du service client.

Table des matières

Prepare for Change 2
Blackout Period 3
Solenis Global Corporate Office Location 3
Legal Entities 3
Customer Documents 3
Product Information 4
Contracts, Pricing and Invoices 5
W9 and Tax ID / VAT Information 5
Banking Information 5
Sales Tax Exemption Certificates 5
Vendor Information Package 5
Solenis Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP) Portal 6

Se préparer au changement

Devons-nous faire quelque chose pour nous préparer à ces changements ?

Il existe deux façons d'assurer une transition en douceur.

1) Communiquez ces changements aux personnes qui ont besoin d'en prendre connaissance au sein de votre organisation. Vous pouvez utiliser cette FAQ comme guide.

2) La planification d'aujourd'hui permettra d'atténuer les interruptions inattendues par la suite. Veuillez consulter votre représentant commercial pour planifier et prévoir vos besoins en produits pour la « période d'interruption » afin de vous assurer de disposer d'un approvisionnement adéquat pendant cette période. Les détails concernant la « période d'interruption » sont présentés ci-dessous.
3) Si vous avez effectué des transactions avec Solenis et NCH par le passé, veuillez continuer à passer vos commandes comme à l'accoutumée.

Période d'interruption

Solenis mettra en œuvre une **« période d'interruption** » pour tous les sites d'activités et de production de NCH.

Cette « période d'interruption » est nécessaire pour nous permettre de migrer l'activité NCH vers le système ERP Solenis. Pendant cette période, les opérations seront limitées.

Attention :

- **Les livraisons** seront limitées à celles prévues et programmées avant le début de la période d'interruption. Il n'y aura pas de livraisons « non planifiées » pendant la période d'interruption.
- Pendant la période d'interruption, votre représentant commercial reste disponible pour prendre **de nouvelles commandes** et planifiera le traitement de ces expéditions après la fin de la période d'interruption. Nous invitons nos clients à **anticiper leurs besoins en produits** et à passer leurs commandes avant le début de la période d'interruption ainsi que de planifier leurs livraisons en conséquence, en veillant à disposer d'un stock suffisant pour couvrir la période d'interruption.
- La période d'interruption ne devrait pas s'appliquer aux opérations existantes de Solenis.

Siège social mondial de Solenis

Solenis LLC, 2475 Pinnacle Drive, Wilmington, Delaware 19803, États-Unis.

Entités juridiques

Y aura-t-il des changements concernant les entités juridiques ?

Non. Dans le cadre du transfert d'activité, les entités juridiques resteront les mêmes.

Documentation client

Y aura-t-il des changements de format pour les documents commerciaux ?

Les documents tels que les factures, les relevés et les rappels continueront d'inclure toutes les informations requises, mais la présentation peut différer des versions précédentes. Les changements reflétés sur ces documents incluront le remplacement du logo actuel par le logo Solenis. Toutefois, le nom du bénéficiaire, les adresses de virement et les coordonnées bancaires actuellement utilisées pour les paiements resteront inchangées. En outre, l'adresse du site Web

deviendra solenis.com, et les adresses e-mail et autres références de contact seront mises à jour au format de domaine Solenis (par exemple, xxxx@solenis.com). Ces changements visent à garantir que nos clients continuent à recevoir le plus haut niveau de service. Veuillez mettre à jour vos systèmes et vos dossiers en conséquence pour éviter tout problème de facturation ou de traitement des paiements.

Nos fiches de données de sécurité (FDS), nos étiquettes de produits et nos connaissements vont-ils changer ?

Non. Au début de la transition en octobre, toutes les FDS, étiquettes de produits et connaissements resteront les mêmes. Le seul changement que les clients verront au fil du temps est le remplacement du logo NCH par le logo Solenis. Dans la plupart des cas, aucun autre changement n'est attendu.

Les fiches techniques des produits (FTP) vont-elles changer ?

Non, les FTP auront le même aspect. Dans la plupart des cas, le logo NCH sera remplacé par le logo Solenis.

Les certificats d'analyse (CdA) vont-ils changer ?

Le certificat d'analyse comportera des modifications mineures de la mise en page et du contenu, mais les informations relatives à la qualité figurant sur les CdA resteront inchangées.

Informations sur les produits

Les noms ou les références des produits vont-ils changer ?

Nous ne nous attendons pas à ce que les noms des produits changent en raison du processus de transition. En outre, la plupart des références resteront les mêmes. Toute exception sera communiquée.

Tous les produits NCH conserveront-ils leur classification de produit ?

Oui, ils conserveront leur classification actuelle à moins qu'une modification ne soit requise en raison de la réglementation. Si un tel changement devait se produire, vous en serez informé(e) par l'intermédiaire de votre représentant commercial.

Y aura-t-il un changement dans la qualité du produit et/ou des spécifications du produit ?

Aucun changement n'est apporté à la qualité du produit, aux spécifications du produit, à l'emballage ou à la durée de conservation.

Est-ce que tous les produits NCH conservent leurs mentions réglementaires ?

Oui, tous les produits conserveront leur statut réglementaire actuel, tel que les certifications BfR, FDA, REACH, Casher, Hallal, EU Flower, Cradle to Cradle, etc. Les enregistrements de produits seront également conservés. Après le premier jour, les produits finis peuvent faire l'objet d'une réévaluation.

Y aura-t-il des changements au niveau des sites de fabrication ou des processus de production ?

Il n'y a aucun changement dans les processus de production actuels de Solenis ou NCH. Les sites de toutes les usines Solenis et NCH resteront les mêmes.

Contrats, tarifs et factures

Si mon entreprise a actuellement des contrats de vente avec NCH, comment ceux-ci seront-ils transférés ?

Tous les accords commerciaux actifs seront transférés à Solenis aux mêmes conditions.

Que faire si j'ai une question sur ma facture ?

Avant et après la période d'interdiction, contactez directement votre représentant commercial NCH ou votre représentant du service client.

Y aura-t-il des changements au niveau des prix des produits ou des conditions générales ?

La tarification des produits et les conditions générales ne devraient pas changer en raison de la transition du système. Toutefois, celles-ci peuvent changer à l'avenir en raison de contrats ou d'autres accords commerciaux normaux.

W9 et ID fiscal/informations TVA

Comment obtenir un W9 pour Solenis ?

Rendez-vous sur le portail des fournisseurs sur Solenis.com pour obtenir le W9 et d'autres informations nécessaires à la mise à jour de vos informations sur les fournisseurs.

Informations bancaires

Les modalités bancaires et de paiement resteront inchangées et les méthodes de paiement par domiciliation actuelles resteront inchangées.

À qui dois-je m'adresser pour faire émettre une garantie ou une lettre de crédit, ou pour toute question générale relative à la trésorerie ?

Contactez-nous : Przemysław Winiarski (pwiniarski@solenis.com) ou Adam Jagodziński (AJagodzinski@solenis.com)

Certificats d'exonération de la taxe sur les ventes

NCH demandera des certificats d'exonération de la taxe sur les ventes mis à jour, via un système automatisé, pour faciliter la migration vers l'environnement SAP de Solenis. Veuillez suivre les instructions indiquées dans ces communications, qui incluront un lien pour soumettre vos informations.

Pack d'informations sur le fournisseur

Comment mettons-nous à jour notre pack d'informations sur les fournisseurs ?

Veuillez envoyer tout dossier d’information du fournisseur à votre représentant commercial qui se coordonnera avec les ressources internes appropriées.

Portail de présentation et de paiement de factures électroniques (EIPP) Solenis

Dans le cadre de ce processus de transition, un nouveau portail de présentation et de paiement de factures électroniques (EIPP) Solenis a été mis en place. Ce portail est conçu pour offrir une expérience plus rationalisée, sécurisée et conviviale pour la gestion de vos factures, paiements, relevés et demandes de facturation.

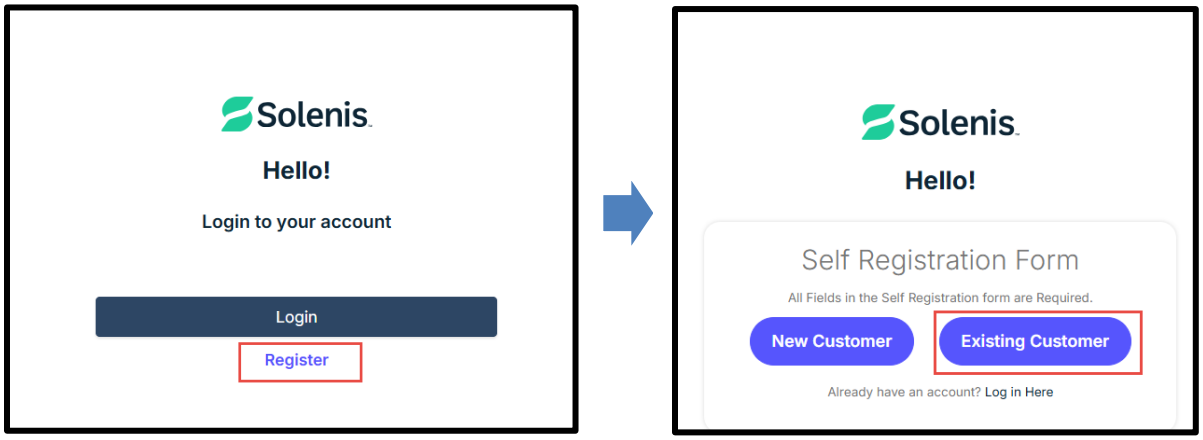
Ce que vous devez savoir.

Après la transition, veuillez commencer à utiliser le nouveau portail EIPP Solenis en vous rendant sur www.products.solenis.com. Il vous permettra d'accéder aux informations de votre compte 24h/24 et 7j/7, où que vous soyez. Le nouveau portail vous permettra de consulter les factures actuelles et historiques, de télécharger des factures et des relevés, d’effectuer des paiements en ligne sécurisés, de soumettre des litiges relatifs aux factures et de suivre leur statut, de consulter l’historique des paiements et bien plus encore.

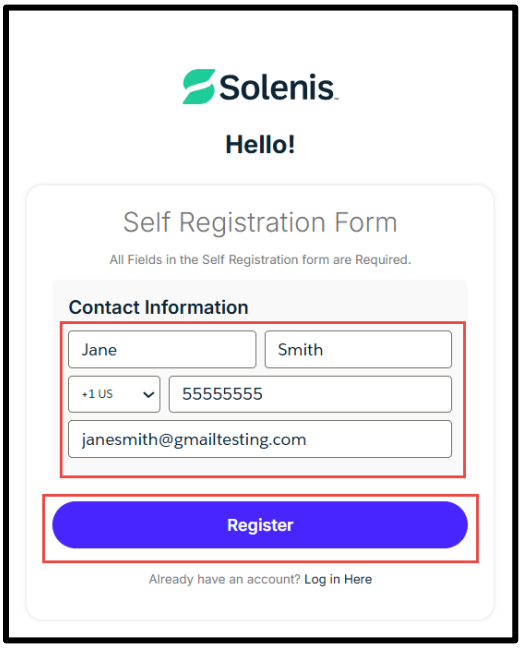
Premiers pas

Pour les utilisateurs existants du portail :

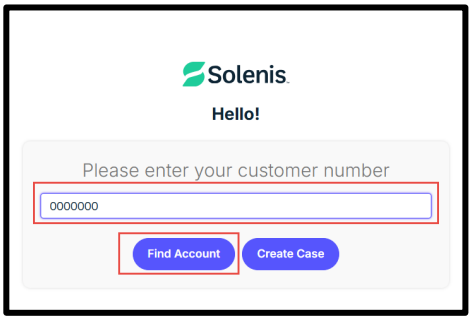
1. Visitez la page d'accueil du portail EIPP Solenis à l'adresse www.products.solenis.com
2. Sélectionnez **Register (Inscription)** puis **Existing Customer (Client existant)**.



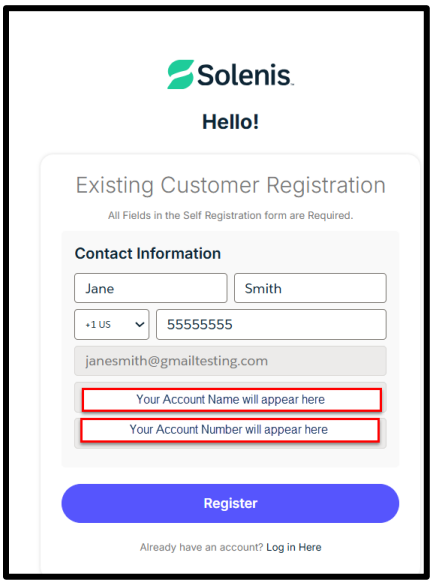
3. Saisissez vos coordonnées.



4. Saisissez votre numéro de compte Solenis, qui se trouve sur votre facture ou votre relevé.



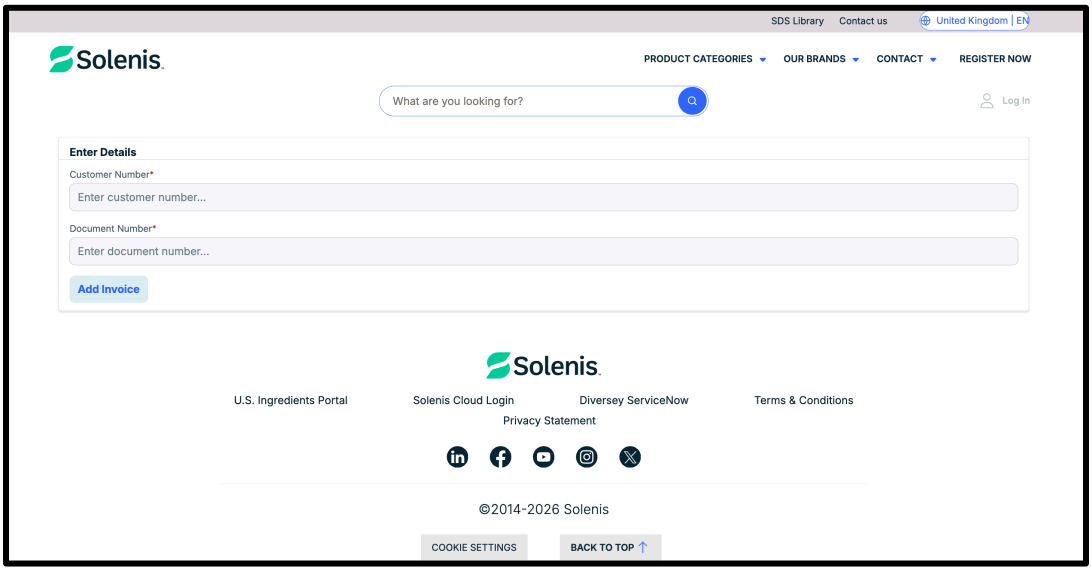
5. Complétez votre inscription et créez vos identifiants de connexion



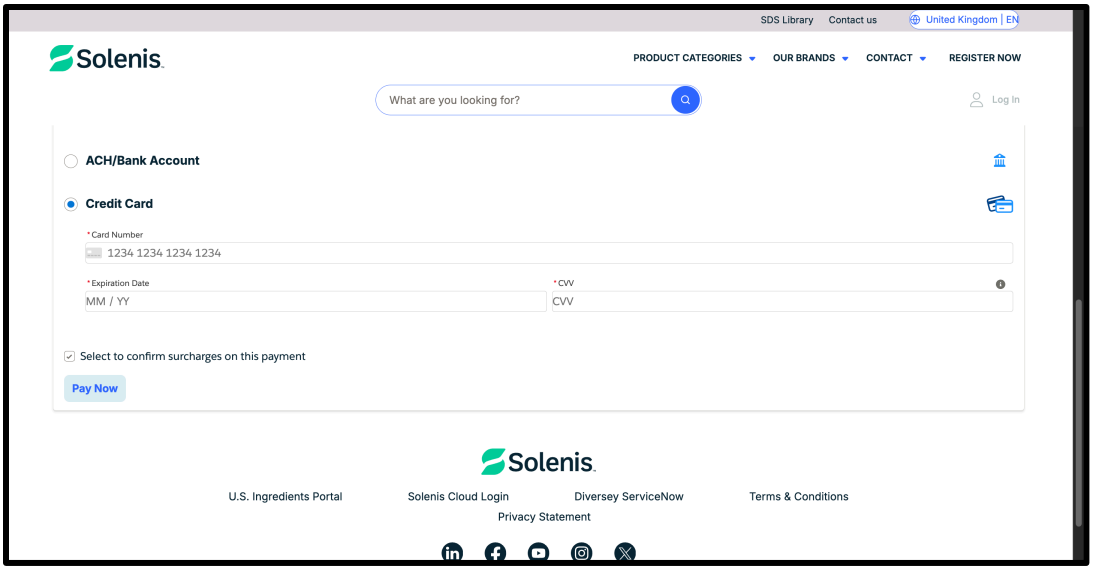
Besoin d’effectuer un paiement unique ?

Les clients qui ne souhaitent pas créer de compte peuvent néanmoins effectuer des paiements à l’aide de la fonction **Guest Payment** (**Paiement invité)** :

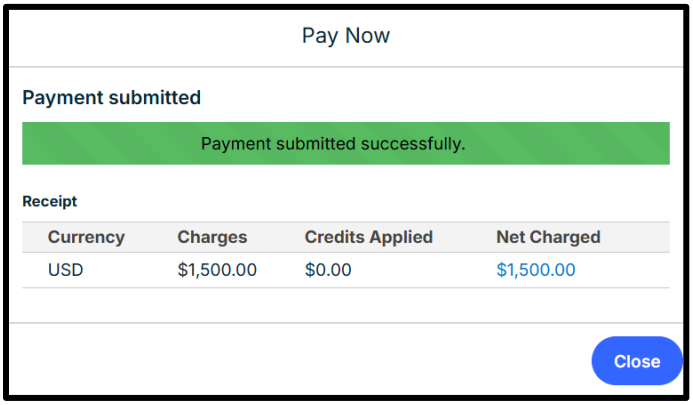
1. Accédez à la page Guest Payment (Paiement invité). https://products.solenis.com/guest-payment
2. Saisissez votre numéro de client et le(s) numéro(s) de facture (document) pour la ou les factures que vous souhaitez payer.



3. Complétez vos informations de facturation.



4. Envoyez le paiement en toute sécurité.



Questions les plus fréquentes

Dois-je créer un nouveau compte ?

- **Oui.** Tous les clients doivent s'inscrire sur le nouveau portail pour accéder aux factures, aux relevés, aux litiges, à l'historique des paiements et à d'autres fonctionnalités en libre-service.

Où puis-je trouver mon numéro de compte ?

- Vous trouverez votre numéro de compte Solenis sur votre **facture ou votre relevé client.**

Puis-je effectuer un paiement sans m'inscrire ?

- **Oui.** La fonction Guest Payment (Paiement invité) permet d'effectuer des paiements uniques sans créer de compte. Veuillez consulter https://pay.solenis.com.

Puis-je consulter mes factures et relevés en ligne ?

- **Oui.** Le portail vous permet de consulter, rechercher, télécharger et exporter des factures, ainsi que de générer des relevés de compte.

Puis-je contester une facture via le portail ?

- **Oui.** Vous pouvez créer et suivre les litiges relatifs aux factures directement dans le portail.

Existe-t-il un montant limite pour les paiements effectués via le portail ?

- **Non.** Les paiements peuvent être traités pour la valeur totale de la ou des factures sélectionnées pour le paiement à l'aide d'ACH ou d'une carte de crédit.

Quels modes de paiement sont pris en charge ?

- Les méthodes de paiement disponibles peuvent inclure le **virement bancaire ACH, la carte bancaire ou les deux**, selon la facture à payer.

Des confirmations de paiement seront-elles disponibles ?

- **Oui.** Une fois le paiement soumis, une confirmation et un reçu seront disponibles pour téléchargement et référence ultérieure.

Que se passe-t-il si j'oublie mon nom d'utilisateur ou si j'ai des difficultés à accéder au portail ?

- Veuillez **contacter votre équipe d'assistance Solenis locale** pour obtenir de l'aide.

Autriche	ardach@solenis.com
Belgique	ar.benelux@solenis.com
République tchèque	AR_Czech@solenis.com
République tchèque (Pure Solve)	AR_Czech@solenis.com
Danemark	ar.denmark@solenis.com
Estonie	ar.estonia@solenis.com
Finlande	ar.finland@solenis.com
France	francecredit@solenis.com
Allemagne	ardach@solenis.com
Grèce	ar.greece@solenis.com
Hongrie	nch.hun@solenis.com
Hongrie (Pure Solve)	nch.hun@solenis.com
Irlande	credit.controlire@solenis.com
Italie	italycredit@solenis.com
Norvège	ar.norway@solenis.com
Pologne	ar_poland@solenis.com
Pologne (Pure Solve)	AR_PolandPS@solenis.com
Portugal	AR.Portugal@solenis.com
Roumanie	AR.Romania@solenis.com
Slovaquie	AR_Slovakia@solenis.com

Slovénie	AR.Slovenia@solenis.com
Espagne	Cobros.Spain@solenis.com
Suède	ar.sweden@solenis.com
Suisse	ardach@solenis.com
Turquie	ar.turkey@solenis.com
R.-U.	CreditControl.uk@solenis.com

Merci pour votre partenariat et votre coopération continus pendant la transition vers le nouveau portail EIPP de Solenis.