



Portál pro předkládání a platbu elektronických faktur (Electronic Invoice Presentment and Payment – EIPP) společnosti Solenis

Uživatelská příručka pro zákazníky

1. Introduction.....	4
Key Benefits:	4
Portal Features:	4
2. Accessing the EIPP Portal.....	5
Login Support:	6
3. Dashboard Overview.....	6
1. Last Payment Details.....	7
2. Amount Due by Aging Buckets.....	7
3. Filter Payable By Aging Buckets	7
4. Currency Selection	7
4. Managing Invoices	7
Viewing Invoices:.....	8
Filtering Invoices:	8
Viewing Invoice Details:.....	9
Downloading Invoices:.....	10
Exporting Invoice Data:.....	10
Downloading a Statement.....	10
5. Making Payments	11
Pay Now Feature (Dashboard):.....	11
Paying from the Invoice List:	12
Paying a Single Invoice:	12
Making Partial Payments:	12
Available Payment Methods	14
Payment Surcharges	14
Applying Credits to Your Payment	14
Payment Processing Time:	15
Payment Confirmation:	15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	16
Paying with Available Credits (Guest Payment):	17
Viewing and Emailing Your Receipt:	18
7. Disputing Invoices	18
Creating a Dispute:.....	18

Viewing Existing Disputes:	19
Dispute Resolution Process:	19
8. Managing Payment Methods	19
Adding a Payment Method:	19
For Credit Cards:	20
For ACH (Bank Account):	21
Removing a Payment Method:	21
Payment Method Expiration:	21
9. Viewing Payment History	22
Accessing Payment History:	22
Filtering Payments:	22
Viewing Payment Details:	22
Downloading Payment Receipts:	23
10. Case Management	23
Viewing Cases:	23
Filtering Cases:	24
Case Details:	24
11. Troubleshooting	25
Common Issues and Solutions:	25
Invoice Not Showing:	25
Payment Method Not Working:	25
Unable to Download Invoice PDF:	26
Dispute Creation Errors:	26
Payment Processing Delays:	27
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Úvod

Portál pro předkládání a platbu elektronických faktur (EIPP) společnosti Solenis nabízí efektivní a bezpečný způsob, jak online prohlížet, spravovat a hradit své faktury. Tento portál určený pro zákazníky zjednodušuje vaše finanční transakce se společností Solenis a zároveň vám poskytuje větší kontrolu a přehled nad procesy fakturace a plateb.

Hlavní výhody:

- **Nonstop dostupnost:** K informacím o fakturách máte přístup kdykoli a odkudkoli prostřednictvím zabezpečeného online portálu
- **Zjednodušené platby:** Rychlé platby kreditními kartami nebo převody ACH s uloženými platebními metodami
- **Flexibilní možnosti platby:** Zaplatte celou částku nebo proveďte částečnou platbu, použijte dostupné kredity na účtu a – pokud nemáte přístup k portálu – zaplatte přímo bez přihlášení
- **Kompletní přehled:** Zobrazení všech nezaplacených i starších faktury na jednom centrálním místě
- **Samoobslužné funkce:** Předkládání námitek, žádosti o informace a sledování stavu vyřízení bez nutnosti telefonátů či e-mailů
- **Podrobná dokumentace:** Stažení faktur ve formátu PDF a související dokumentace pro vaše záznamy
- **Efektivní komunikace:** Přímý komunikační kanál s podporou společnosti Solenis pro otázky týkající se fakturace

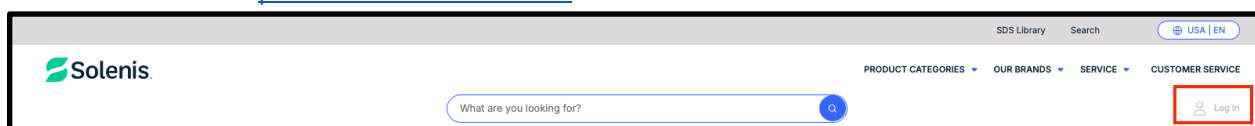
Funkce portálu:

- **Správa faktur:** Zobrazení, filtrování, vyhledávání a stahování faktur a souvisejících dokladů
- **Zpracování plateb:** Bezpečné platby kreditní kartou nebo bankovním převodem ACH
- **Příplatky k platbám:** Před potvrzením platby si zkontrolujte případný příplatek za zpracování platby kartou
- **Platba bez přihlášení:** Proplácení faktur bez nutnosti přihlášení zadáním údajů o účtu a faktuře
- **Historie plateb:** Sledování historie plateb a stahování platebních dokladů pro vaše záznamy
- **Řešení námitek:** Předkládání a sledování námitek ohledně faktur spolu s podpůrnou dokumentací
- **Uložení platebních metod:** Bezpečné ukládání platebních metod pro budoucí použití

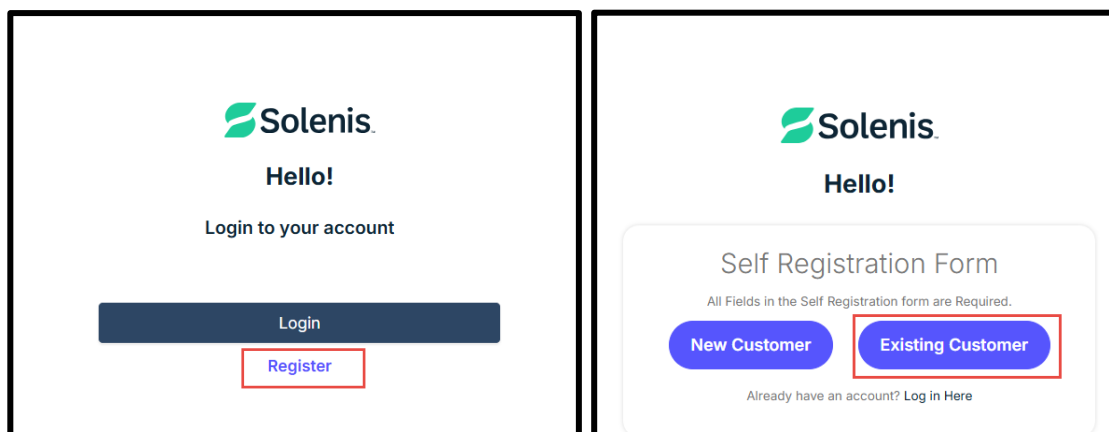
- **Správa případů:** Vytváření a správa případů podpory týkajících se dotazů ohledně fakturace
- **Registrace uživatele:** Noví uživatelé se mohou zaregistrovat a získat přístup k produktům společnosti Solenis; přístup k programu EIPP je udělen po nastavení účtu společností Solenis.

2. Přístup k portálu EIPP

- Na portál se dostanete přihlášením pomocí svých přihlašovacích údajů na stránce products.solenis.com.



- Vyberte Register (Zaregistrovat se) -> a Existing customer (Stávající zákazník)



- Vyplňte požadované kontaktní údaje -> na další obrazovce zadejte číslo svého účtu u společnosti Solenis, které najdete na fakturách nebo výpisech.

Solenis.
Hello!

Self Registration Form
All Fields in the Self Registration form are Required.

Contact Information

Jane Smith
+1 US 55555555
janesmith@gmailtesting.com

Register

Already have an account? [Log in Here](#)

Solenis.
Hello!

Please enter your customer number

0000000

Find Account **Create Case**

Solenis.
Hello!

Existing Customer Registration
All Fields in the Self Registration form are Required.

Contact Information

Jane Smith
+1 US 55555555
janesmith@gmailtesting.com

Your Account Name will appear here
Your Account Number will appear here

Register

Already have an account? [Log in Here](#)

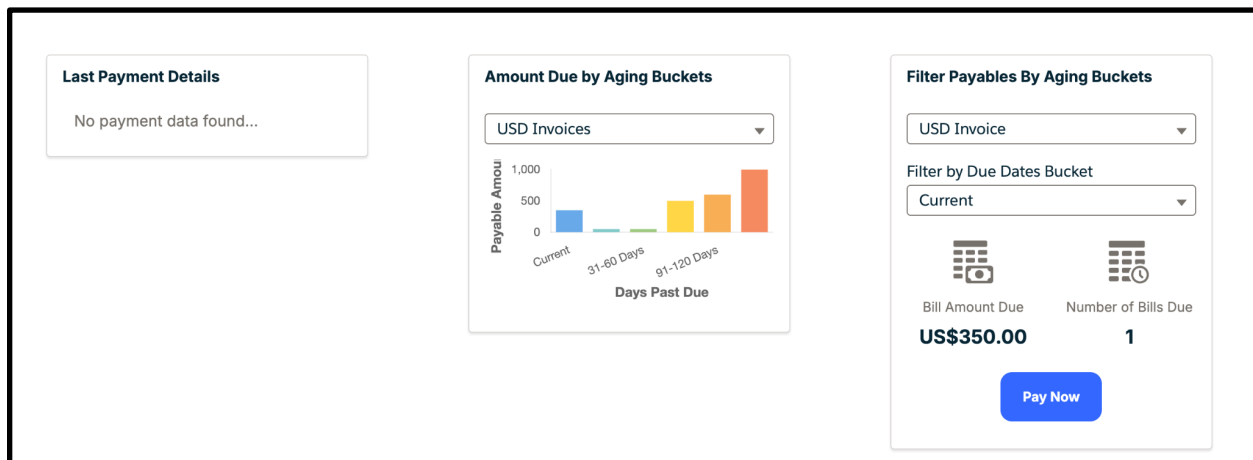
- Ještě nemáte přihlašovací údaje k portálu, nebo potřebujete provést jednorázovou platbu bez registrace? Viz část „Platba bez přihlášení (Guest Payment)“.

Podpora při přihlášení:

- Pokud nemáte přístup k portálu, obraťte se na podporu společnosti Solenis na adrese SolenisCreditNATeam@solenis.com a požádejte o pomoc.

3. Přehled hlavního panelu

Po přihlášení budete přesměrováni na hlavní panel, který nabízí přehled o stavu vašeho účtu a informace o fakturách:



Hlavní panel obsahuje následující klíčové komponenty:

1. Údaje o poslední platbě

- Údaje o poslední platbě provedené prostřednictvím portálu.

2. Dlužná částka podle doby po splatnosti

- Zobrazuje faktury podle doby po splatnosti:
 - Aktuální
 - 1–30 dnů po splatnosti
 - 31–60 dnů po splatnosti
 - 61–90 dnů po splatnosti
 - 91–120 dnů po splatnosti
 - +120 dnů po splatnosti

3. Filtrování závazků podle doby splatnosti

- Poskytuje rychlý přehled o počtu neuhrazených faktur
- Zobrazuje celkovou dlužnou částku ze všech faktur
- Obsahuje tlačítko „**Pay Now**“ (Zaplatit nyní) pro rychlý přístup k platebním funkcím

4. Výběr měny

- U zákazníků s více měnami můžete vybrat, která měna se má zobrazovat ve widgetech na hlavním panelu
- V rozbalovacím poli se zobrazí pouze měny, ve kterých máte faktury

4. Správa faktur

Zobrazení faktur:

1. V nabídce svého profilu klikněte na „**Invoices**“ (Faktury)
2. Na stránce Seznam faktur se zobrazují všechny vaše faktury spolu se základními údaji:
 - Číslo faktury
 - Typ faktury
 - ID zdrojového dokladu
 - Datum vystavení
 - Datum splatnosti
 - Celková částka k úhradě
 - Stav platby

The screenshot shows the 'Invoices' page interface. At the top, there are filter controls: a search bar, dropdowns for Status (All Statuses), Aging (All), Ship To (All Ship To Accounts), and Records per page (5). A 'Reset Filters' button is on the right. Below the filters is a table with columns: Billing Document Number, Billing Type, Source Document Id, Document Date, Due Date, Pre-tax Amount, Total Amount Due, and Payment Status. The table contains five rows of invoice data. At the bottom, there are buttons for 'Download', 'Export', 'Pay Now', and 'Generate Account Statement'. A pagination bar at the very bottom shows 'Previous', '1' (selected), '2', 'Page 1 of 2', 'Next', and 'Total: 6 Invoices'.

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Due Date	Pre-tax Amount	Total Amount Due	Payment Status
☐	BILL-6588		123456879	2026-01-12	2026-01-12	\$350.00	\$350.00	Unpaid
☐	BILL-6589		987654321	2026-03-12	2026-01-12	\$500.00	\$500.00	Unpaid
☐	BILL-6590		123456781	2026-05-15		\$1,000.00	\$1,000.00	Unpaid
☐	BILL-6591		123456782	2026-03-25		\$50.00	\$50.00	Unpaid
☐	BILL-6592		123456783	2026-03-25		\$50.00	\$50.00	Unpaid

Filtrování faktur:

1. K vyhledávání podle čísla faktury použijte vyhledávací pole v horní části seznamu faktur
2. Pomocí filtrů můžete zúžit výběr faktur podle:
 - Stavů
 - Stáří
 - Počet faktur na stránku
3. Kliknutím na „**Reset Filters**“ (Resetovat filtry) vymažete všechny použité filtry
4. Pomocí možností třídění můžete:
 - Seřadit faktury podle data – od nejstarších po nejnovější
 - Data splatnosti
 - Částky
 - Stavů platby

Invoices

Filter Records Status Aging Ship To Records per page [Reset Filters](#)

☐ Billing Document Number Billing Type Source Document Id Document Date Date Due Total Amount Payment Status

Zobrazení údajů k faktuře:

1. Kliknutím na číslo faktury zobrazíte podrobné údaje k faktuře
2. Na stránce Invoice Detail (Údaje k faktuře) se zobrazí:
 - Informace k faktuře (číslo, datum, částka, typ fakturace)
 - Položky faktury
 - Stav a historie plateb
 - Související případy (pokud existují)

Invoice: 123456879 [Pay Now](#) [Dispute](#) [Print](#) [Download](#)

Record Type: **Invoice** Billing Document Number: **BILL-6588** Billing Type: **N/A**

Source Document Id: **123456879** Document Date: **11/01/2026** Due Date: **11/01/2026**

Pre-tax Amount: **US\$350.00 USD** Tax Amount: **N/A USD** Total Amount Due: **US\$350.00 USD**

Payment Status: **Unpaid**

Invoice Lines

Line Description	Invoiced Quantity	Sales Unit	Billing Quantity	Billing Unit	Line Unit Price	Line Pre-tax Amount	Line Tax Amount	Line Total Amount	Currency ISO Code
No invoice line items present.									

Payments

Payment Number	Date	Amount	Status	Currency ISO Code
No payments present.				

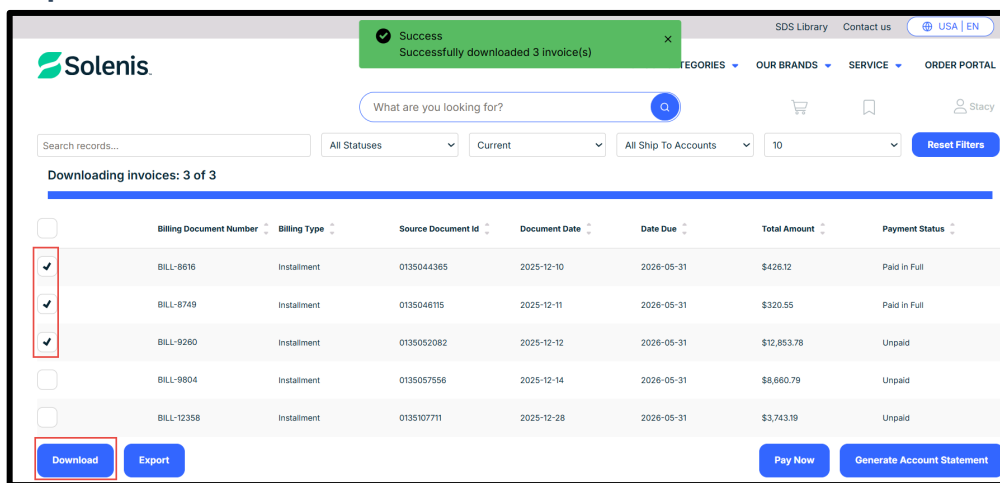
Invoice Cases

Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date
No cases present.				

Poznámka: Způsoby platby, které jsou k dispozici při úhradě faktury (kreditní karta a/nebo bankovní převod ACH), se mohou lišit v závislosti na typu faktury. Podrobné informace naleznete v části „Available Payment Methods“ (Dostupné platební metody).

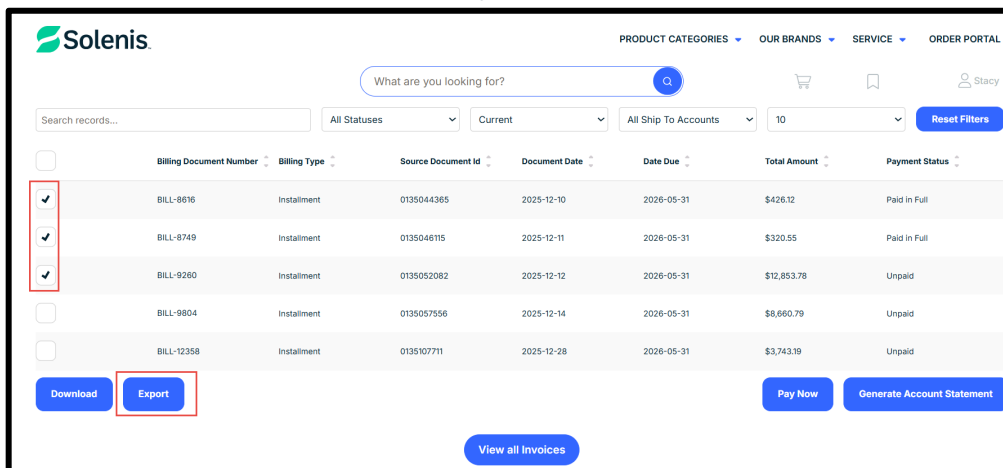
Stahování faktur:

1. V seznamu faktur zaškrtněte políčka vedle faktur, které chcete stáhnout
2. Klikněte na tlačítko „**Download**“ (Stáhnout)
3. Vybrané faktury ve formátu PDF se stáhnou do vašeho počítače jako samostatné soubory
4. Pokud se dokument nepodaří najít, zobrazí se vám zpráva: „**Dokument se nám nepodařilo najít. Obraťte se na společnost Solenis s žádostí o pomoc.**“



Export fakturačních údajů:

1. V seznamu faktur vyberte faktury, které chcete exportovat
2. Klikněte na tlačítko „**Export** (Exportovat)“
3. Systém vygeneruje soubor CSV
4. Fakturační údaje budou staženy do vašeho počítače



Stahování výpisu

1. Vyberte možnost „Generate Statement“ (Vygenerovat výpis) a výpis se automaticky stáhne a zobrazí všechny nevyřízené (nezaplacené) faktury k aktuálnímu datu.

☐	BILL-7758	Standard	0134894343	2025-11-04	2026-04-30	\$221.41	Unpaid
☐	BILL-7759	Installment	0134894345	2025-11-04	2026-05-31	\$107.31	Unpaid
☐	BILL-7760	Standard	0134894345	2025-11-04	2026-04-30	\$107.31	Unpaid

[Download](#) [Export](#) [Pay Now](#) [Generate Account Statement](#)

[View all Invoices](#)

5. Provádění plateb

Funkce Zaplatit nyní (hlavní panel):

1. Na hlavním panelu klikněte na tlačítko „Pay Now“ (Zaplatit nyní)

Filter Payables By Aging Buckets

USD Invoice

Filter by Due Dates Bucket

Current


Bill Amount Due
US\$350.00


Number of Bills Due
1

[Pay Now](#)

2. Otevře se platební okno, ve kterém se zobrazí všechny vaše neuhrazené faktury

Pay Now			
Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
0135096634		\$8,296.06	<input type="text" value="8,296.06"/>
0135107796		\$3,415.44	<input type="text" value="3,415.44"/>
0135132455		\$2,163.15	<input type="text" value="2,163.15"/>
0135266834		\$2,392.40	<input type="text" value="2,392.40"/>
0135398478		\$142.38	<input type="text" value="142.38"/>

[Cancel](#) [Continue](#)

3. Vyberte faktury, které chcete uhradit, a zadejte částku k úhradě

4. Klikněte na „**Continue**“ (Pokračovat)
5. Vyberte způsob platby:
 - Použít uloženou platební metodu
 - Přidat novou platební metodu (kreditní karta nebo ACH)
6. Klikněte na „**Pay Now**“ (Zaplatit nyní) a platba bude zpracována
7. Obdržíte potvrzení s platebními údaji a číslem platebního dokladu

Platba ze seznamu faktur:

1. Přejděte na stránku „**Invoices**“ (Faktury)
2. Vyberte jednu nebo více faktur zaškrtnutím políček
3. Klikněte na tlačítko „**Pay Now**“ (Zaplatit nyní)
4. Pro dokončení platby postupujte podle výše uvedených kroků 4–8

	BILL-56652	Credit	75911870	2026-03-18	2025-10-01	-\$471.12	Unpaid
☒	BILL-54012	Credit	1600025012	2025-11-27	2025-11-27	-\$2,154.02	Unpaid
☒	BILL-333130	Standard	0135469714	2026-03-28	2026-04-27	\$5,542.32	Unpaid
☐	BILL-340397	Standard	0135531931	2026-04-12	2026-04-30	\$289.88	Unpaid
☐	BILL-7142	Standard	0134863185	2025-10-13	2026-04-30	\$18,654.52	Unpaid

Buttons: Download, Export, Pay Now, Generate Account Statement

Úhrada jedné faktury:

1. Přejděte na stránku „**Invoices**“ (Faktury)
2. Kliknutím na číslo faktury zobrazíte její podrobné údaje
3. Na stránce s údaji k faktuře klikněte na tlačítko „**Pay**“ (Zaplatit)
4. Pro dokončení platby postupujte podle výše uvedených kroků 4–8

Filter Records		Status	Aging	Ship To	Records per page	
Search records...		Unpaid	All	All Ship To Accounts	10	Reset Filters
☐	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount
☐	BILL-9260	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78
						Unpaid

Invoice: 0135052082

Record Type: Invoice

Billing Document Number: BILL-9260

Billing Type: Installment

Source Document Id: 0135052082

Document Date: 12/12/2025

Date Due: 5/31/2026

Total Amount: \$12,853.78 USD

Payment Status: Unpaid

Buttons: Pay Now, Dispute, Print, Download

Provádění částečných plateb:

1. Přejděte na stránku „Invoices“ (Faktury)
2. Zaškrtnutím políček vyberte jednu nebo více faktur a klikněte na „Pay Now“ (Zaplatit nyní)

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

Search records... Unpaid All All Ship To Accounts 5 Reset Filters

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-343724	Installment	1400065799	2026-04-10	2026-04-30	\$15,807.34	Unpaid
☐	BILL-14473	Standard	0135096634	2025-12-22	2026-04-30	\$8,296.07	Unpaid
☐	BILL-14587	Standard	0135107796	2025-12-28	2026-04-30	\$3,415.44	Unpaid
☐	BILL-15178	Standard	0135132455	2026-01-04	2026-04-30	\$2,363.15	Unpaid
☐	BILL-19285	Standard	0135266834	2026-02-03	2026-04-30	\$2,392.41	Unpaid

Download Export Pay Now Generate Account Statement

View all Invoices

3. Během platebního procesu můžete upravit částku k úhradě u každé faktury
4. Částku, kterou chcete zaplatit, zadejte do pole „**Payment Amount**“ (Částka platby)

Pay Now

Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
1400065799	Apr 30, 2026	\$15,807.34	1,500.00

Cancel Continue

5. Pokračujte v platebním procesu a označte důvod částečné platby

Pay Now

Select a reason for each short payment

You are paying less than the full amount due on the following invoice(s). Please provide a reason for each short payment.

Invoice	Amount Due	Amount To Pay	Short Pay Reason
987654321	US\$500.00	US\$250.00	Select a reason

Complete this field.

Cancel Back Continue

Poznámka: Po provedení částečné platby se u faktury zobrazí stav „Partially Paid“ (Částečně zaplacen) a částka bude odpovídat skutečně zaplacené částce, nikoli původní celkové částce faktury.

Dostupné platební metody

Platební metody, které máte k dispozici – kreditní karta, bankovní převod ACH nebo obojí – závisí na typu faktury (faktur), kterou (které) platíte. Pokud vyberete faktury, které podporují pouze jednu platební metodu (například pouze ACH), bude se tato možnost zobrazovat jako jediná při přidávání nové platební metody nebo při výběru uloženého způsobu platby. Pokud si nejste jisti, proč není u určité faktury k dispozici konkrétní možnost, obraťte se na podporu společnosti Solenis.

Příplatky k platbám

V závislosti na účtu a zvoleném způsobu platby může být při platbě kreditní kartou účtován poplatek za zpracování platby kartou:

- Pokud se účtuje příplatek, bude vypočítán a zobrazen na obrazovce Select Payment Method (Vybrat způsob platby), jakmile si vyberete kartu
- Než se tlačítko „Pay Now“ (Zaplatit nyní) stane aktivním, musíte si přečíst informace o příplatku a potvrdit, že s ním souhlasíte
- Pokud v rámci jedné platby hradíte více faktur a/nebo započítáváte dobropisy, je příplatek rozepsán podle jednotlivých faktur, spolu s celkovou částkou příplatku a celkovou čistou částkou
- Na platby prostřednictvím bankovního převodu ACH se nevztahují žádné příplatky
- Na některé účty (například účty vládních orgánů) se příplatky nevztahují. Pokud se na váš účet vztahuje výjimka, text o příplatku se nezobrazí a můžete přistoupit k platbě bez nutnosti potvrzení
- Částka příplatku se zobrazí na potvrzení platby, na stránce Payment Detail (Podrobnosti platby) a na platebním dokladu, který si můžete stáhnout

Máte-li dotazy ohledně toho, zda se na váš účet vztahuje příplatek, obraťte se na podporu společnosti Solenis na adrese SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Uplatnění kreditů při platbě

Pokud máte na svém účtu k dispozici kredity, můžete je použít k úhradě faktury:

- Při výběru faktur k úhradě se zobrazí také případné kredity na vašem účtu. Vyberte kredit(y), které chcete uplatnit
- Uplatněné kredity sníží celkovou částku k úhradě (a případně i výši případného příplatku); kredity, které nevyberete, zůstanou k dispozici pro budoucí platbu
- Součástí platby musí být alespoň jedna standardní faktura – kredit nelze použít samostatně k úhradě
- Kredit musí být uplatněn v plné výši; nelze uplatnit pouze část kreditu

- Před pokračováním musí být celková částka platby nulová nebo vyšší; pokud by použití vámi vybraných kreditů vedlo k záporné celkové částce, upravte prosím výběr faktur nebo kreditů, než budete pokračovat

Ve vašem potvrzení platby, na stránce Payment Detail (Podrobnosti k platbě) a na platebním dokladu budou uvedeny částky z faktury, případné započítané kredity, čistá částka k úhradě a případné příplatky.

Doba zpracování platby:

1. Platby kreditní kartou jsou zpracovány okamžitě
2. Zpracování plateb prostřednictvím systému ACH (bankovní převod) obvykle trvá 1–3 pracovní dny
3. Jakmile bude platba potvrzena, její stav se v systému aktualizuje

Potvrzení platby:

1. Po úspěšném odeslání platby se zobrazí potvrzovací obrazovka

Pay Now

Payment submitted

Payment submitted successfully.

Receipt

Currency	Charges	Credits Applied	Net Charged
USD	\$1,500.00	\$0.00	\$1,500.00

[Close](#)

2. Platební doklad si můžete prohlédnout a stáhnout na obrazovce s potvrzením platby nebo později v sekci Payment History (Historie plateb)

Orders	Invoices	Deliveries	Payments	Cases
--------	----------	------------	----------	-------

Filter Records

Start Date

End Date

Invoice Number

Records per page

[Reset Filters](#)

	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000163	0aQUX00002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX0000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-00000551	0aQUX00002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX000001Azp0AE	\$15,807.34	Processed

[Download](#)

[Export](#)

6. Platba bez přihlášení (Guest Payment)

Pokud nemáte přihlašovací údaje k portálu nebo chcete provést pouze jednorázovou platbu, můžete faktury zaplatit přímo bez přihlášení.

- Přejděte na stránku Guest Payment (platby bez přihlášení) (products.solenis.com/guest-payment)

- Zadejte své zákaznické číslo a číslo faktury, kterou chcete uhradit, a poté klikněte na „Add Invoice“ (Přidat fakturu). Faktura se načte a bude přidána do tabulky níže. Vaše číslo zákazníka zůstane vyplněné, abyste mohli přidat další faktury; pole „Document Number“ (Číslo dokladu) se vymaže, abyste mohli zadat další číslo
- Všechny faktury přidané k jedné platbě bez přihlášení musí patřit ke stejnému účtu (číslo zákazníka). Pokud se pokusíte přidat fakturu pod jiným číslem zákazníka, zobrazí se vám hlášení „All invoices in a single payment must use the same account number“ (Všechny faktury v rámci jedné platby musí mít stejné číslo účtu) a daná faktura nebude přidána
- Jakmile přidáte faktury, které chcete uhradit, vyplňte část Billing Details (Údaje k platbě) a klikněte na „Pay Invoice(s)“ (Uhradit faktury)
- Dostupné způsoby platby (kreditní karta a/nebo ACH) budou záviset na typu faktury (faktur), kterou jste přidali, stejně jako při platbě po přihlášení

The screenshot shows the Solenis payment interface. At the top, there's a navigation bar with links for SDS Library, Contact us, United Kingdom | EN, and a REGISTER NOW button. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?'. The main content area has two radio button options: 'ACH/Bank Account' and 'Credit Card'. The 'Credit Card' option is selected. Below it, there are input fields for Card Number (with a masked example '1234 1234 1234 1234'), Expiration Date (MM / YY), and CVV. A checkbox labeled 'Select to confirm surcharges on this payment' is checked. A 'Pay Now' button is at the bottom of the form. The footer contains the Solenis logo, links to U.S. Ingredients Portal, Solenis Cloud Login, Diversey ServiceNow, Privacy Statement, and Terms & Conditions, along with social media icons for LinkedIn, Facebook, Twitter, and Instagram.

- Zadejte své platební údaje a pro dokončení platby klikněte na „Pay Now“ (Zaplatit nyní)
- Po dokončení platby se na potvrzovací obrazovce zobrazí: „Děkujeme vám za poslední platbu. Počkejte prosím 24-48 hodin, než se transakce objeví na vašem účtu. Veškerá komunikace týkající se účtu, kterou během této doby obdržíte, nemusí ještě zohledňovat vaši poslední platbu, a lze ji proto ignorovat.“ Vaše faktura (faktury) bude označena jako „Paid in Full“ (Plně uhrazeno)
- Pokud provedete částečnou platbu jedné nebo více faktur, bude ve vašem potvrzení uvedena následující poznámka: „Obraťte se prosím na podporu: v případě částečné platby pošlete e-mail na adresu soleniscreditnateam@solenis.com.“ Částečně uhrazené faktury se zobrazí jako „Partially Paid“ (Částečně uhrazeno); faktury uhrazené v plné výši se zobrazí jako „Paid in Full“ (Plně uhrazeno)

Platba pomocí dostupných kreditů (platba bez přihlášení):

Pokud máte fakturu typu kredit (jejíž číslo účtu, značka a měna se shodují s vašimi ostatními fakturami), můžete ji přidat ke stejné platbě bez přihlášení:

- Částka kreditu, včetně případného příplatku, se odečte z vašeho celkového zůstatku
- Kreditní fakturu nelze zaplatit samostatně – musí být přiložena také standardní faktura
- Částečnou částku nelze uplatnit na kreditní faktuře; musí být uplatněna v plné výši

- Aby bylo možné platbu dokončit, musí být celková částka rovna nule nebo vyšší

Zobrazení a odeslání platebního dokladu e-mailem:

Na obrazovce potvrzení platby můžete:

- Kliknutím na „View Receipt“ (Zobrazit doklad) otevřete doklad v nové záložce, kde si můžete stáhnout kopii PDF
- Klikněte na „Email Receipt“ (Doklad e-mailem), aby vám byl na vaši e-mailovou adresu zaslán odkaz na váš platební doklad

7. Sporné faktury

Vytvoření námitky:

1. Přejděte na stránku „**Invoices**“ (Faktury)
2. Kliknutím na číslo faktury zobrazíte její podrobnosti
3. Na stránce Invoice Detail (Údaje k faktuře) klikněte na tlačítko „**Dispute**“ (Námitka)
4. Vyplňte formulář pro podání námitky:
 - Z rozevírací nabídky vyberte důvod pro námitku
 - Zadejte spornou částku
 - Uveďte podrobný popis problému
 - Uveďte e-mailovou adresu, pokud zde ještě není uvedena
 - Přiložte veškerou příslušnou dokumentaci (volitelně, celková velikost souboru je omezena na 10 MB)
5. Klikněte na tlačítko „**Save**“ (Uložit)
6. Zobrazí se potvrzovací zpráva a bude vytvořen případ
7. Námitka bude na základě zvoleného důvodu předána příslušnému týmu společnosti Solenis
 - **Poznámka:** Vznesení námitky proti faktuře nezbavuje zákazníka povinnosti uhradit dlužnou částku, dokud společnost Solenis nepotvrdí, že námitka byla přijata a že byly poskytnuty opravené doklady.

Create Invoice Dispute

*Case Reason

Select an Option

*Description

*Email Address

SolenisUser@solenis.com

Amount

Attachments

Upload Files

Or drop files

(max total size: 10MB)

Cancel

Save

Zobrazení stávajících námitek:

1. Přejděte na stránku „Cases“ (Případy)
2. Zobrazte si své námitky/případy spolu s nejdůležitějšími informacemi:
 - Číslo případu
 - Stav
 - E-mailová adresa
 - Předmět
 - Datum vytvoření

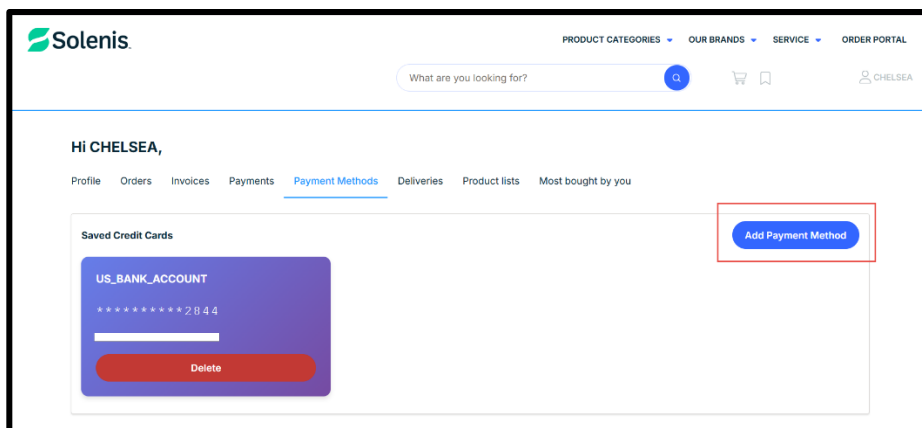
Postup při řešení námitek

1. Po podání námitky bude případ přidělen zástupci společnosti Solenis k posouzení
2. Portál zobrazí aktuální stav vaší námitky
3. Pokud bude vaše námitka schválena, na vašem účtu se objeví kredit
4. Pokud budou zapotřebí další informace, zástupce společnosti Solenis o ně požádá v rámci daného případu

8. Správa platebních metod

Přidání platební metody:

1. V navigační nabídce přejděte na „Payment Methods“ (Platební metody)
2. Klikněte na „Add Payment Method“ (Přidat platební metodu)



3. Zadejte své osobní údaje:
 - Jméno držitele karty
 - E-mail
 - Fakturační adresa (ulice, byt, město, stát/provincie, PSČ, země)
4. Kliknutím na „**Continue**“ (Pokračovat) přejdete na podrobné údaje ke kartě

 The screenshot shows a modal form titled 'Add Payment Method'. It is divided into two main sections: 'Personal Information' and 'Billing Address'. Under 'Personal Information', there are two required fields: '* Cardholder/ACH Account Holder Name' and '* Email'. Under 'Billing Address', there are two required fields: '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'.

5. Vyberte kartu nebo banku ACH a postupujte podle pokynů na obrazovce
6. Klikněte na „**Save Payment Method**“ (Uložit platební metodu)

Pro kreditní karty:

1. Zadejte podrobné údaje ke kartě:
 - Číslo karty
 - Datum expirace
 - Kód CVV
2. Klikněte na „**Save Payment Method**“ (Uložit platební metodu)

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV 

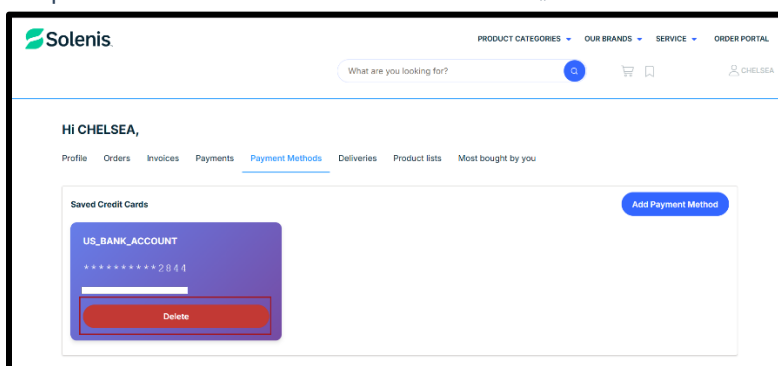
☐ **ACH/Bank Account** 

Pro systém ACH (bankovní účet):

1. Uvedte směrové číslo své banky a číslo účtu
2. Po dokončení klikněte na „**Save Payment Method**“ (Uložit platební metodu)

Odstranění platební metody:

1. V navigační nabídce přejděte na „**Payment Methods**“ (Platební metody)
2. Vyhledejte platební metodu, kterou chcete odstranit
3. U platební metody klikněte na tlačítko „**Delete**“ (Odstranit)
4. Po výzvě potvrďte odstranění kliknutím na „**OK**“



Platnost platební metody:

1. Chcete-li aktualizovat kartu, jejíž platnost vypršela, přidejte novou platební metodu s aktualizovanými údaji

9. Zobrazení historie plateb

Přístup k historii plateb:

1. V navigační nabídce klikněte na „**Payments**“ (Platby)
2. Zobrazíte si seznam všech plateb provedených prostřednictvím portálu
3. Každý záznam obsahuje:
 - Číslo platby
 - Datum
 - Částku
 - Stav
4. Kliknutím na platbu zobrazíte další podrobné údaje

Note: Only Payments made to invoices through this portal are shown.

Filter Records		Start Date	mm/dd/yyyy	Invoice Number		
Search records...		End Date	mm/dd/yyyy	Enter invoice number...	Reset Filters	
	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000010	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000011	0aQVB0000006dy92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-00000012	0aQVB0000006dZi2AI	2026-02-19	03QVB00000029Dsv2AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000013	0aQVB0000006dbN2AQ	2026-02-19	03QVB00000029Dw92AE	\$250.00	Processed
☐	P-00000014	0aQVB0000006dcz2AA	2026-02-19	8Z7VB0000001CFF0A2	\$350.00	Processed

Filtrování plateb:

1. K vyhledání konkrétních plateb použijte vyhledávací pole
2. Pomocí filtrů můžete zúžit výběr plateb podle:
 - Počátečního data
 - Koncového data
3. Kliknutím na „**Reset Filters**“ (Resetovat filtry) vymažete všechny použité filtry

Zobrazení podrobných údajů k platbě:

1. Kliknutím na platbu v seznamu zobrazíte její podrobné údaje
2. Na stránce Payment Detail (Podrobné údaje k platbě) se zobrazí:
 - Číslo platby
 - Datum
 - Částka a měna
 - Stav
 - ISO kód měny
 - Částka příplatku

3. Sekce Invoices (Faktury) zobrazuje:

- Číslo faktury
- Typ faktury
- ID zdrojového dokumentu
- Datum vystavení
- Datum splatnosti
- Částku daně
- Celková částka k úhradě
- Stav platby

Payment: P-000000011

Payment Number:
P-000000011

Date:
19 Feb 2026, 14:01

Amount:
US\$3,500.00 USD

Status:
Processed

Currency ISO Code:
USD

Invoices

Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Due Date	Pre-tax Amount	Tax Amount	Total Amount Due	Payment Status
BILL-0000		9653371539	2026-01-12	2026-01-12	\$350.00		\$350.00	Paid in Full
BILL-0001		9653365594	2026-01-31	2026-01-31	\$3,000.00		\$3,000.00	Paid in Full
BILL-0002	Installment	9653364078	2026-04-30	2026-04-30	\$700.00		\$700.00	Partially Paid
BILL-0003		9653362275	2026-06-30	2026-06-30	\$50.00		\$50.00	Paid in Full
BILL-0004		9653356284	2026-06-30	2026-06-30	\$200.00		\$200.00	Partially Paid

Previous

1

2

3

4

...

100

Page 1 of 100

Next

Total: 500 Invoices

Stahování platebních dokladů:

1. Přejděte na stránku „**Payments**“ (Platby)
2. Vyberte platby zaškrtnutím políčka vedle nich
3. Klikněte na tlačítko „**Print**“ (Tisk)
4. Platební doklad se pak stáhne jako samostatný soubor PDF

10. Správa případů

Zobrazení případů:

1. V navigační nabídce klikněte na „**Cases**“ (Případy)
2. Zobrazí se seznam všech vašich případů (námitek a žádostí o podporu)
3. Každý záznam obsahuje:
 - Číslo případu
 - Stav

- E-mailovou adresu
- Předmět
- Datum vytvoření

Filter Cases

Search cases...

Status

All Statuses

Reason

All Reasons

Reset Filters

Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date
01170374	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 819891688	29/01/2026
01170370	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9653356285	29/01/2026
01170375	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	29/01/2026
01170493	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9650917379	30/01/2026
01170518	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	30/01/2026

Previous

1

2

3

4

5

Page 1 of 5

Next

Total 21 Cases

Filtrování případů:

1. K vyhledání konkrétních případů podle čísla případu nebo předmětu použijte vyhledávací pole
2. Pomocí filtrů můžete zúžit výběr případů podle:
 - Stavů
 - Důvodů
3. Kliknutím na „**Reset Filters**“ (Resetovat filtry) vymažete všechny použité filtry

Podrobné údaje k případu:

1. Kliknutím na číslo případu zobrazíte jeho podrobné údaje
2. Na stránce Case Detail (Podrobné údaje k případu) se zobrazí:
 - Číslo případu
 - Stav
 - E-mailová adresa
 - Předmět
 - Popis
 - Datum vytvoření
 - Sekce aktivita případu
 - Sekce Dokumenty k případu s názvy, typy a velikostmi souborů

Case: 01170374

Case Number: 01170374	Status: Open	Email Address: SolenisUser@solenis.com
---------------------------------	------------------------	--

Subject: Invoice Dispute for Invoice: 819891688	Description: Product came broken	Created Date: 29 Jan 2026, 15:42
---	--	--

Case Activity

No case feed items present.

Case Documents

 [Screenshot 2026-01-29 at 3.37.39 PM.png](#)
PNG, 169.06 KB



11. Řešení problémů

Časté problémy a jejich řešení:

Faktura se nezobrazuje:

1. Zkontrolujte filtry, abyste se ujistili, že neomezují zobrazené faktury
2. Kliknutím na „**Reset Filters**“ (Resetovat filtry) vymažete všechny použité filtry
3. Ověřte, zda je faktura přiřazena k vašemu účtu
4. Pokud byla faktura vystavena teprve nedávno, nemusí být na portálu ještě k dispozici (faktury se obvykle zobrazí 24–48 hodin po vystavení)
5. Pokud nemůžete najít konkrétní fakturu, o které se domníváte, že by tam měla být, obraťte se na podporu s číslem faktury

Platební metoda nefunguje:

1. Zkontrolujte, zda jsou vaše platební údaje správné a aktuální
2. Zkontrolujte, zda platnost vaší karty již nevypršela nebo zda není omezena částkou, kterou můžete utratit
3. Ujistěte se, že fakturační adresa odpovídá údajům, které má vaše finanční instituce v evidenci
4. V případě zamítnutí platby kreditní kartou se obraťte na vydavatele karty a ověřte, zda transakce není blokována
5. V případě problémů se systémem ACH zkontrolujte, zda jste správně zadali číslo účtu a směrové číslo
6. Zkuste přidat jinou platební metodu

7. Pokud se vám zobrazí konkrétní chybová hláška, poznamenejte si ji a v případě potřeby ji sdělte podpoře
8. Chybová hláška „The Apex request is Invalid“ Pokud se vám tato chybová zpráva zobrazí, obraťte se na svou banku, protože se jedná o překročení úvěrového limitu, zůstatku nebo částky transakce.

K dispozici je pouze jeden typ platební metody:

1. U některých typů faktur se to dá očekávat. Některé faktury podporují pouze bankovní převody ACH a neumožňují platbu kreditní kartou
2. Pokud se domníváte, že tyto údaje na vaší faktuře nejsou správné, obraťte se na podporu

Neočekávaný nebo chybějící příplatek:

1. Příplatky se vztahují pouze na platby kreditní kartou, nikoli na platby prostřednictvím ACH
2. Některé účty (např. vládní subjekty) jsou od příplatků osvobozeny
3. Pokud se domníváte, že zobrazený příplatek je nesprávný, obraťte se před dokončením platby podporu společnosti Solenis

Nelze stáhnout fakturu ve formátu PDF:

1. Zkuste použít jiný webový prohlížeč
2. Vymažte mezipaměť prohlížeče a zkuste to znovu
3. Zkontrolujte, zda nemáte zapnuté blokování vyskakovacích oken, které by mohlo bránit stahování
4. Pokud se dokument nepodaří najít, zobrazí se vám zpráva: **„Dokument se nám nepodařilo najít. Obraťte se na společnost Solenis s žádostí o pomoc“**
5. V případě faktur starších než 24 měsíců může být nutné požádat o jejich zaslání tým společnosti Solenis

Chyba při podávání námítky:

1. Zkontrolujte, zda jsou ve formuláři pro podání námítky vyplněna všechna povinná pole
2. Ověřte, zda sporná částka nepřesahuje částku uvedenou na faktuře
3. Zkontrolujte, zda přiložené soubory nepřekračují limit 10 MB
4. Používejte podporované formáty souborů pro přílohy (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Pokud se vám nedaří námitku podat, zkuste stránku obnovit a postup zopakovat

6. Pokud problém přetrvává, vytvořte případ podpory s popisem problému

Zpoždění zpracování plateb:

1. Platby kreditní kartou by se měly zobrazit okamžitě; pokud se tak nestane, počkejte 1 hodinu a zkuste to znovu
2. Zpracování plateb v systému ACH obvykle trvá 1–3 pracovní dny
3. Pokud stav platby zůstane „**Pending**“ (Čeká na zpracování) déle než 5 pracovních dnů, obraťte se na podporu

Platba bez přihlášení: Invoice Won't

1. Ověřte, zda zadané číslo zákazníka odpovídá číslům na ostatních fakturách, které již figurují ve vašem seznamu plateb bez přihlášení – všechny faktury v rámci jedné platby bez přihlášení musí mít stejné číslo účtu
2. Znovu zkontrolujte, zda v čísle zákazníka a čísle dokladu nejsou překlepy

Problémy s kompatibilitou prohlížeče:

1. Aktualizujte svůj prohlížeč na nejnovější verzi
2. Pokud máte problémy se zobrazením, zkuste použít Google Chrome, který je doporučeným prohlížečem
3. Deaktivujte rozšíření prohlížeče, která by mohla narušovat fungování portálu
4. Nastavte přiblížení prohlížeče na 100 %
5. Uživatelům mobilních zařízení doporučujeme pro optimální funkčnost používat verzi webu pro počítače

12. Jak získat podporu

Kontaktní údaje:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com