



Solenis Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP) Portal

Kundeservicevejledning

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:.....	9
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	13
Payment Surcharges	14
Applying Credits to Your Payment	14
Payment Processing Time:	15
Payment Confirmation:	15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	15
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:.....	26
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Introduktion

Solenis Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP) Portal er en effektiv og sikker måde til at få adgang til, administrere og betale dine fakturaer online. Denne kundeorienterede portal effektiviserer dine finansielle interaktioner med Solenis, samtidig med at den giver dig større kontrol og overblik over dine faktura- og betalingsprocesser.

Vigtige fordele

- **Tilgængelig 24/7:** Få adgang til dine fakturaoplysninger når som helst og hvor som helst via en sikker online portal
- **Strømlinede betalinger:** Foretag betalinger hurtigt ved hjælp af kreditkort eller ACH-overførsler med gemte betalingsmetoder
- **Fleksible betalingsmuligheder** Betal fuldt ud eller foretag en delvis betaling, anvend tilgængelige kontokreditter, og — hvis du ikke har adgang til portalen — betal direkte uden at logge ind
- **Fuldstændig synlighed:** Se alle åbne og historiske fakturaer på ét centralt sted
- **Selvbetjeningsfunktioner:** Indsend indsigelser, anmod om oplysninger, og følg status for løsning uden telefonopkald eller e-mails
- **Detaljeret dokumentation:** Download faktura-PDF'er og tilhørende dokumentation til dine optegnelser
- **Effektiv kommunikation:** Direkte kommunikationskanal med Solenis support til faktureringsspørgsmål

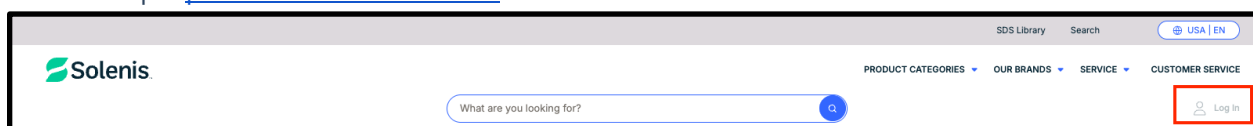
Portalfunktioner:

- **Fakturahåndtering:** Vis, filtrer, søg og download fakturaer og understøttende dokumentation
- **Betalingsbehandling:** Foretag sikre betalinger via kreditkort eller ACH-bankoverførsel
- **Betalingsgebyrer:** Se eventuelle gældende gebyrer for kortbehandling, før du bekræfter din betaling
- **Gæstebetaling:** Betal fakturaer uden at logge ind ved at angive dine konto- og fakturaoplysninger
- **Betalingshistorik:** Spor betalingshistorik, og download kvitteringer til dine optegnelser
- **Twisthåndtering:** Indsend og følg op på fakturaindsigelser med nødvendig dokumentation
- **Opbevaring af betalingsmetode:** Gem betalingsmetoder sikkert til fremtidig brug

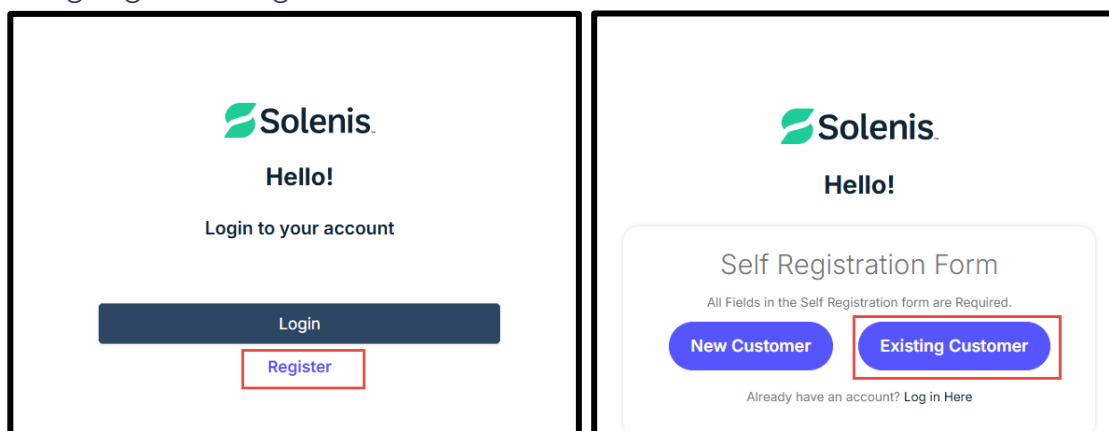
- **Sagsbehandling:** Opret og administrér supportsager vedrørende faktureringsforespørgsler
- **Brugerregistrering:** Nye brugere kan registrere sig for at få adgang til Solenis produkter. EIPP-adgang gives efter kontoopsætning foretaget af Solenis.

2. Adgang til EIPP-portalen

- Få adgang til portalen ved at logge ind med dine legitimationsoplysninger på products.solenis.com.



- Vælg register -> og Eksisterende kunde



- Udfyld dine kontaktoplysninger som ønsket -> på næste skærm indtast dit Solenis kontonummer, som kan findes på dine fakturaer eller kontoudtog.

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](#)

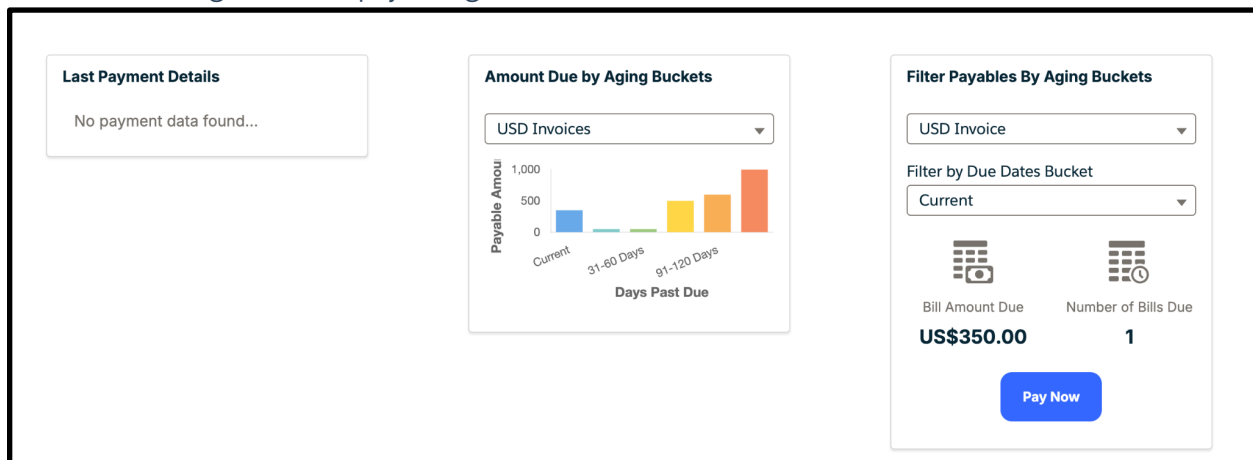
- Har du endnu ikke legitimationsoplysninger til portalen, eller har du brug for at foretage en engangsbetaling uden at registrere dig? Se afsnittet "Betaling uden login (Gæstebetaling)."

Login-support:

- Hvis du ikke kan få adgang til portalen, kan du kontakte Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com for at få hjælp.

3. Dashboardoversigt

Når du er logget ind, bliver du ført til dashboardet, som giver et overblik over din kontostatus og fakturaoplysninger:



Dashboardet inkluderer følgende nøglekomponenter:

1. Oplysninger om sidste betaling

- Oplysninger om din seneste betaling foretaget via portalen.

2. Beløb efter forfaldstid

- Viser fakturaens forfaldsdato efter tidsperiode:
 - Aktuel
 - 1-30 dage forsinket
 - 31-60 dage forsinket
 - 61-90 dage forsinket
 - 91-120 dage forsinket
 - +120 dage forsinket

3. Filtrér betalinger efter forfaldstid

- Giver et hurtigt overblik over antallet af åbne fakturaer
- Viser det samlede skyldige beløb på tværs af alle fakturaer
- Inkluderer en "**Betal Nu**" knap for hurtig adgang til en betalingsfunktion

4. Valg af valuta

- For kunder med flere valutaer kan du vælge, hvilken valuta der skal vises i dashboard-widgets.
- Rullemenuen viser kun valutamuligheder, som du har fakturaer til.

4. Håndtering af fakturaer

Visning af fakturaer:

1. Klik på "**Fakturaer**" i din profilmenu
2. Fakturaliste-siden viser alle dine fakturaer med nøgleoplysninger:
 - Faktureringsnummer
 - Faktureringstype
 - Kildedokument-id
 - Dokumentdato
 - Forfaldsdato
 - Samlet skyldigt beløb
 - Betalingsstatus

Invoices

Filter Records

Search records...

Status

All Statuses

Aging

All

Ship To

All Ship To Accounts

Records per page

5

Reset Filters

☐	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

Download

Export

Pay Now

Generate Account Statement

Previous

1

2

Page 1 of 2

Next

Total: 6 Invoices

Filtrering af fakturaer:

1. Brug søgefeltet øverst på fakturalisten til at søge efter fakturanummer
2. Brug filtermuligheder til at indsnævre fakturaer efter:
 - Status
 - Hvornår de er udstedt
 - Antal fakturaer pr. side
3. Klik på "**Nulstil Filtre**" for at fjerne alle anvendte filtre
4. Brug sorteringsmulighederne til at:
 - Sortere fakturaer efter dato – ældste til nyeste
 - Forfaldsdato
 - Beløb
 - Betalingsstatus

Invoices

Filter Records

Search records...

Status

Unpaid

Aging

All

Ship To

All Ship To Accounts

Records per page

10

Reset Filters

☐

Billing Document Number

Billing Type

Source Document Id

Document Date

Date Due

Total Amount

Payment Status

Vis fakturaoplysninger:

1. Klik på et fakturanummer for at se oplysninger om den pågældende faktura
2. Fakturaoplysningssiden viser:
 - Fakturaoplysninger (nummer, dato, beløb, faktureringsstype)
 - Fakturalinjer
 - Betalingsstatus og historik
 - Relaterede sager (hvis nogen)

Invoice: 123456879

[Pay Now](#) [Dispute](#)  

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

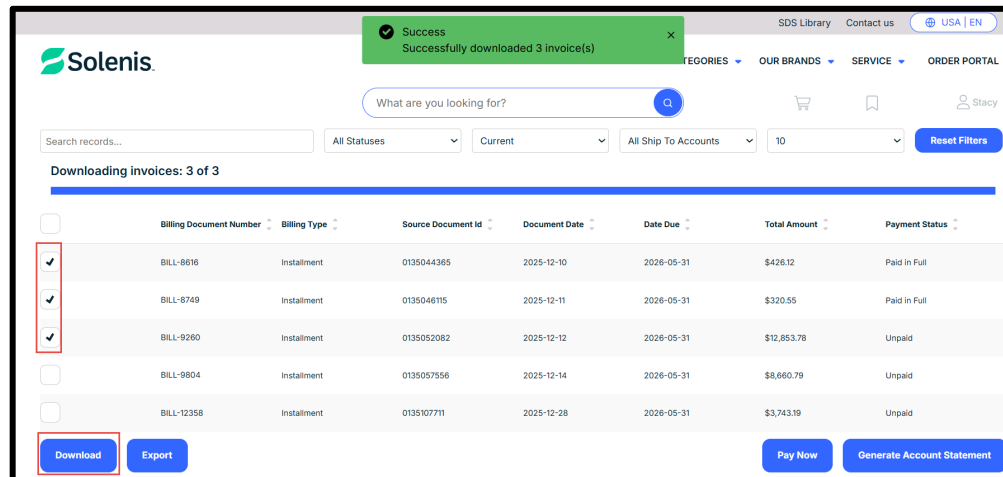
Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date
No cases present.				

Bemærk: De betalingsmetoder, der tilbydes, når du betaler en faktura (kreditkort og/eller ACH bankoverførsel), kan variere afhængigt af fakturatypen. Se "Tilgængelige betalingsmetoder" for yderligere oplysninger.

Download af fakturaer:

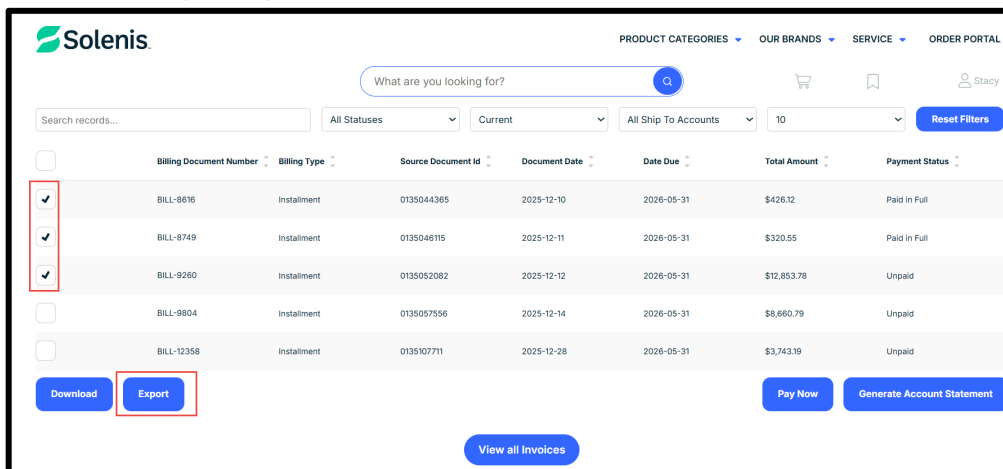
1. Fra fakturalisten skal du markere afkrydsningsfelterne ud for de fakturaer, du ønsker at downloade

2. Klik på knappen **"Download"**
3. De valgte faktura-PDF'er downloades til din computer som separate filer
4. Hvis dokumentet ikke kan findes, vil du modtage en besked med teksten **"Vi kunne ikke finde dokumentet. Kontakt Solenis for at få hjælp."**



Eksport af fakturadata:

1. Fra fakturalisten skal du vælge den eller de fakturaer, du ønsker at eksportere
2. Klik på knappen **"Eksport"**
3. Systemet vil generere en CSV-fil
4. Fakturaoplysningerne vil blive downloadet til din computer



Download et kontoudtog

1. Vælg "Generer kontoudtog", og et kontoudtog, som viser alle udestående (ubetalte) fakturaer pr. dags dato, vil automatisk blive downloadet.

☐	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. Foretage betalinger

Betal nu-funktion (Dashboard):

- Fra dashboardet, klik på knappen "**Betal Nu**"

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

- Der åbnes et betalingsvindue, som viser alle dine åbne fakturaer

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"/>

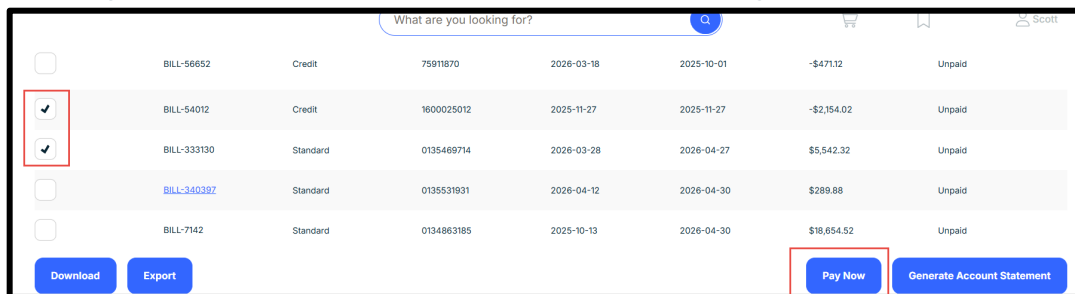
Cancel
Continue

- Vælg de fakturaer, du ønsker at betale, ved at indtaste betalingsbeløbet
- Klik på "**Fortsæt**"
- Vælg betalingsmetode:
 - Brug en gemt betalingsmetode
 - Tilføj en ny betalingsmetode (kreditkort eller ACH)

6. Klik på "**Betal Nu**" for at gennemføre betalingen
7. Du vil modtage en bekræftelse med betalingsoplysninger og kvitteringsnummer

Betaling fra fakturalisten:

1. Naviger til siden "**Fakturaer**"
2. Vælg en eller flere fakturaer ved at markere felterne
3. Klik på knappen "**Betal nu**"
4. Følg trin 4-8 som ovenfor for at fuldføre betalingen

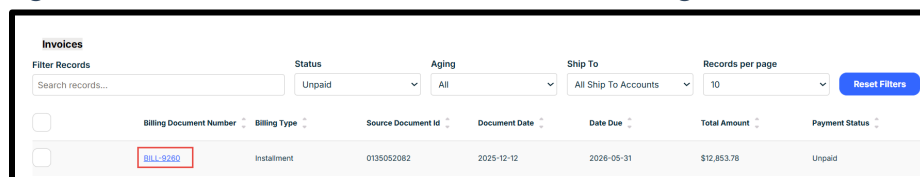


What are you looking for?							
☐	BILL-56652	Credit	75911870	2026-03-18	2025-10-01	-\$471.12	Unpaid
☒	BILL-54012	Credit	1600025012	2025-11-27	2025-11-27	-\$2,154.02	Unpaid
☒	BILL-333130	Standard	0135469714	2026-03-28	2026-04-27	\$5,542.32	Unpaid
☐	BILL-340307	Standard	0135531931	2026-04-12	2026-04-30	\$289.88	Unpaid
☐	BILL-7142	Standard	0134863185	2025-10-13	2026-04-30	\$18,654.52	Unpaid

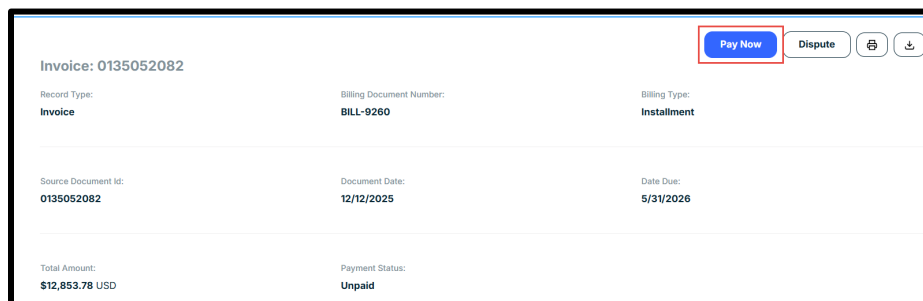
Download Export **Pay Now** Generate Account Statement

Betaling af en enkelt faktura:

1. Naviger til siden "**Fakturaer**"
2. Klik på fakturanummeret for at se oplysningerne
3. Klik på knappen "**Betal**" på siden med fakturaoplysninger
4. Følg trin 4-8 som ovenfor for at fuldføre betalingen



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



Invoice: 0135052082 **Pay Now** Dispute

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

Foretage delvise betalinger:

1. Gå til siden "Fakturaer"
2. Vælg en eller flere fakturaer ved at markere felterne og klik på "Betal nu"

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	Instalment	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	\$2,163.15	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

- Under betalingsprocessen kan du justere betalingsbeløbet for hver faktura
- Indtast det beløb, du ønsker at betale, i feltet **"Betalingsbeløb"**

Pay Now

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

Cancel | Continue

- Fortsæt med betalingsprocessen og angiv grunden til delvis betaling

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

Bemærk: Efter at en delvis betaling er indsendt, vil fakturaen vise en status som "Delvist betalt" med beløbet, der afspejler det faktisk betalte, og ikke det oprindelige fakturabeløb.

Tilgængelige betalingsmetoder

De betalingsmetoder, du tilbydes — kreditkort, ACH-bankoverførsel eller begge dele — afhænger af typen af faktura(er), du betaler. Hvis du vælger fakturaer, der

kun understøtter én metode (for eksempel kun ACH), vil det være den eneste mulighed, der vises, når du tilføjer en ny betalingsmetode eller vælger en gemt. Hvis du er usikker på, hvorfor en bestemt mulighed ikke er tilgængelig for en faktura, bedes du kontakte Solenis support.

Betalingsgebyrer

Afhængigt af din konto og den valgte betalingsmetode kan der blive pålagt et kortbehandlingsgebyr ved betaling med kreditkort:

- Hvis der pålægges et gebyr, vil det blive beregnet og vist på skærmen Vælg betalingsmetode, når du vælger et kort
- Du skal gennemgå og bekræfte tillægsgebyret, før knappen "Betal nu" bliver tilgængelig
- Hvis du betaler flere fakturaer og/eller anvender kreditter i samme betaling, bliver gebyret opdelt pr. faktura, sammen med et samlet gebyr og et samlet nettobeløb.
- Gebyrer gælder ikke for ACH bankoverførselsbetalinger
- Nogle konti (for eksempel offentlige myndigheder) er ikke underlagt gebyrer. Hvis din konto er undtaget, vises der ikke noget gebyr, og du kan fortsætte til betalingen uden et bekræftelsestrin
- Gebyrbeløbet vises på din betalingsbekræftelse, på siden Betalingsoplysninger og på din kvittering, som kan downloades

Hvis du har spørgsmål om, hvorvidt et gebyr gælder for din konto, så kontakt Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Anvendelse af kreditter på din betaling

Hvis din konto har tilgængelige kreditter, kan du anvende dem til betaling af en faktura:

- Når du vælger fakturaer til betaling, vises eventuelle tilgængelige kreditter på din konto også. Vælg det/de kreditter, du ønsker at anvende
- Anvendte kreditter reducerer det samlede skyldige beløb (og reducerer eventuelle gebyrer). Kreditter, du ikke vælger, forbliver tilgængelige til en fremtidig betaling
- Mindst én standardfaktura skal inkluderes i betalingen — en kredit kan ikke indfries alene
- Kreditter skal anvendes fuldt ud. Du kan ikke anvende en del af en kredit
- Det samlede betalingsbeløb skal være nul eller større, før du kan fortsætte. Hvis anvendelsen af dine valgte kreditter gør det samlede beløb negativt, skal du justere din faktura eller dine kreditvalg, før du fortsætter

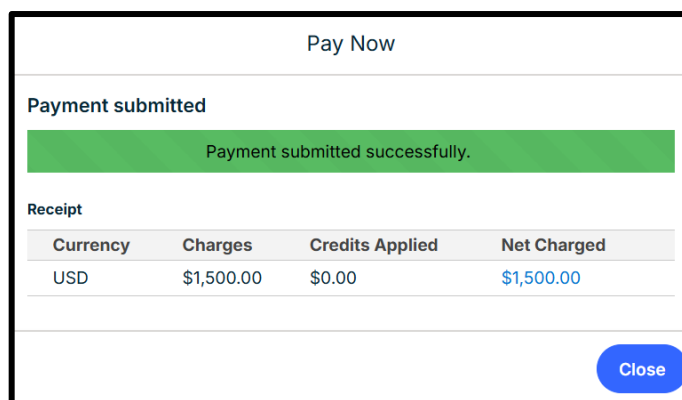
Din betalingsbekræftelse, siden med betalingsoplysninger og kvitteringen viser fakturabeløbene, eventuelle anvendte kreditter, nettobeløbet og eventuelle gebyrer.

Behandlingstid for betaling:

1. Betalinger med kreditkort behandles straks
2. ACH (bankoverførsel) betalinger tager typisk 1-3 hverdage at behandle
3. Din betalingsstatus vil blive opdateret i systemet, når betalingen er bekræftet

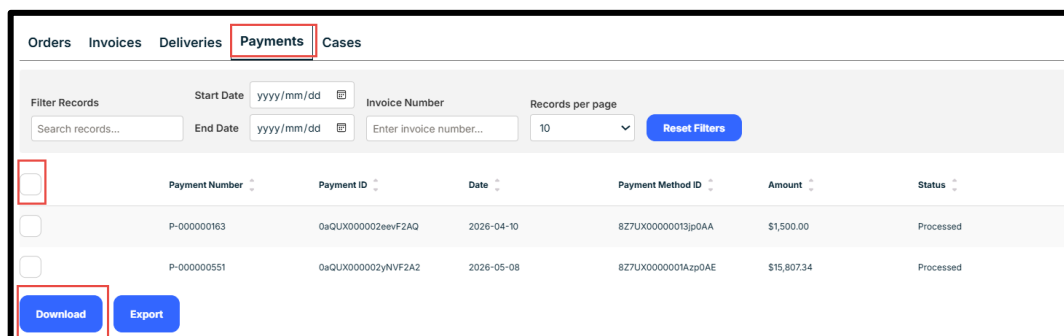
Betalingsbekræftelse:

1. Efter vellykket betaling vil du se en bekræftelse på skærmen



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

2. Du kan få vist og downloade en betalingskvittering fra betalingsbekræftelsen eller senere fra afsnittet Betalingshistorik



Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
P-00000163	0aGUx00002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX00000013ip0AA	\$1,500.00	Processed
P-000000551	0aGUx000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001Azp0AE	\$15,807.34	Processed

6. Betaling uden at logge ind (Gæstebetaling)

Hvis du ikke har legitimationsoplysninger til portalen, eller blot ønsker at foretage en engangsbetaling, kan du betale din eller dine fakturaer direkte uden at logge ind.

- Naviger til siden for gæstebetaling (products.solenis.com/guest-payment)

The screenshot shows the Solenis website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'SDS Library', 'Contact us', 'United Kingdom | EN', 'PRODUCT CATEGORIES', 'OUR BRANDS', 'CONTACT', and 'REGISTER NOW'. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a 'Log In' link with a user icon. The main content area features a form titled 'Enter Details'. This form has two input fields: 'Customer Number*' with the placeholder 'Enter customer number...' and 'Document Number*' with the placeholder 'Enter document number...'. Below these fields is a blue button labeled 'Add Invoice'. At the bottom of the page, there is a footer section with the Solenis logo, links for 'U.S. Ingredients Portal', 'Solenis Cloud Login', 'Diversey ServiceNow', 'Privacy Statement', and 'Terms & Conditions'. Below these links are social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter. The footer also includes the copyright notice '©2014-2026 Solenis' and two buttons: 'COOKIE SETTINGS' and 'BACK TO TOP' with an upward arrow.

- Indtast dit kundenummer og dokumentnummeret på den faktura, du ønsker at betale, og klik derefter på "Tilføj faktura." Fakturaen vil blive hentet og tilføjet til en tabel nedenfor. Dit kundenummer forbliver udfyldt, så du kan tilføje yderligere fakturaer; feltet Dokumentnummer ryddes, så du kan indtaste det næste.
- Alle fakturaer, der tilføjes til en enkelt gæstebetaling, skal tilhøre samme konto (Kundenummer). Hvis du prøver at tilføje en faktura under et andet kundenummer, vil du se beskeden "Alle fakturaer i en enkelt betaling skal bruge samme kontonummer," og den pågældende faktura vil ikke blive tilføjet
- Når du har tilføjet den eller de fakturaer, du ønsker at betale, skal du udfylde afsnittet Faktureringsoplysninger og klikke på "Betal faktura(er)"
- Tilgængelige betalingsmetoder (kreditkort og/eller ACH) afhænger af typen af faktura(er), du har tilføjet, på samme måde som når du betaler, mens du er logget ind

The screenshot shows the Solenis website's 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 features two radio button options: "ACH/Bank Account" and "Credit Card". The "Credit Card" option is selected. Below this, there are input fields for the Card Number (masked with 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, YouTube, Instagram, and Twitter.

- Indtast dine betalingsoplysninger og klik på "Betal nu" for at fuldføre betalingen
- Efter fuld betaling vil bekræftelsen på skærmen vise: "Tak for din nylige betaling. Efter 24–48 timer vil transaktionen vises på din konto. Eventuelle kontorelaterede meddelelser modtaget i denne periode tager muligvis ikke højde for din seneste betaling og kan ignoreres." Din faktura/fakturaer vil blive markeret som "Betalt fuldt ud"
- Hvis du indsender et delvist betalingsbeløb for en eller flere fakturaer, vil din bekræftelse indeholde en yderligere note: "Kontakt venligst support: Send en e-mail til soleniscreditnateam@solenis.com for delvis betaling." Fakturaer, der er delvist betalt, vil blive vist som "Delvist betalt". Fakturaer, der er fuldt betalt, vil blive vist som "Betalt fuldt ud"

Betaling med tilgængelige kreditter (Gæstebetaling):

Hvis du har en kredit-type faktura (med matchende kontonummer, brand og valuta som dine andre faktura(er)), kan du tilføje den til samme gæstebetaling:

- Kreditbeløbet, inklusive eventuelt gebyr, trækkes fra din samlede saldo
- En kreditnota kan ikke betales alene – en standardfaktura skal også medtages
- Et delvist beløb kan ikke anvendes på en kreditnota. Det skal bruges fuldt ud
- Det samlede beløb skal være nul eller større, før du kan fuldføre betalingen

Visning og afsendelse af kvittering via e-mail:

Fra betalingsbekræftelsen på skærmen kan du:

- Klikke på "Vis kvittering" for at åbne din kvittering i en ny fane, hvor du kan downloade en PDF-kopi
- Klikke på "Send kvittering via e-mail" for at få tilsendt et link til din kvittering til din e-mailadresse

7. Indsigelse mod fakturaer

Oprettelse af en indsigelse

1. Naviger til siden "**Fakturaer**"
2. Klik på et fakturanummer for at se oplysningerne om den
3. Klik på knappen "**Gør indsigelse**" på siden Fakturaoplysninger
4. Udfyld indsigelsesformularen:
 - Vælg en årsag til indsigelsen fra rullemenuen
 - Indtast det omstridte beløb
 - Giv en detaljeret beskrivelse af problemet
 - Angiv en e-mailadresse, hvis den ikke allerede er angivet
 - Vedhæft eventuel relevant dokumentation (valgfrit, samlet filstørrelsesgrænse på 10 MB)
5. Klik på "**Gem**"
6. En bekræftelsesmeddelelse vises, og en sag oprettes
7. Indsigelsen vil blive sendt til det relevante Solenis-team baseret på den valgte årsag
 - **Bemærk:** At gøre indsigelse mod en faktura fritager ikke kunden fra den skyldige saldo, før der er modtaget bekræftelse fra Solenis om, at indsigelsen er accepteret, og justerede dokumenter er gjort tilgængelige.

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

Visning af eksisterende indsigelser:

1. Naviger til siden "Sager"
2. Se dine indsigelser/sager med nøgleinformation:
 - Sagsnummer
 - Status
 - E-mailadresse
 - Emne
 - Oprettelsesdato

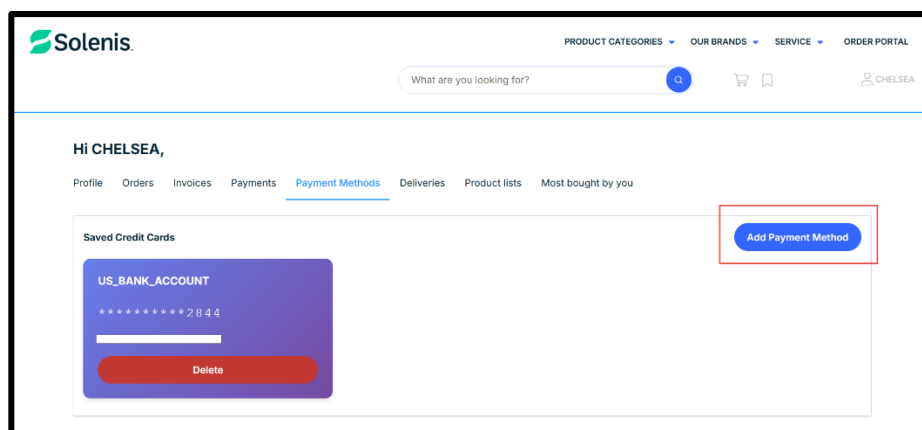
Tvistbilæggelsesproces:

1. Efter indsendelse af en indsigelse vil den blive gennemgået af en Solenis-repræsentant
2. Portalen vil vise den aktuelle status for din indsigelse
3. Hvis din indsigelse godkendes, vil du se, at en kreditnota er indsat på din konto
4. Hvis yderligere oplysninger er nødvendige, vil Solenis-repræsentanten anmode om dem via sagen

8. Håndtering af betalingsmetoder

Tilføjelse af en betalingsmetode:

1. Naviger til "Betalingsmetoder" i navigationsmenuen
2. Klik på "Tilføj betalingsmetode"



3. Indtast personlige oplysninger:
 - Kortholders navn
 - E-mail
 - Faktureringsadresse (Gade, Lejlighed/Suite, By, Delstat/Provins, Postnummer, Land)
4. Klik på "**Fortsæt**" for at gå videre til kortoplysninger

 This is a screenshot of a web form titled 'Add Payment Method'. The form 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 fields: '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'. The 'Continue' button is highlighted in blue.

5. Vælg Kort eller ACH-bank og følg instruktionerne på skærmen
6. Klik på "**Gem betalingsmetode**"

For kreditkort:

1. Indtast dine kortoplysninger:
 - Kortnummer
 - Udløbsdato
 - CVV-kode
2. Klik på "**Gem betalingsmetode**"

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV

☐ **ACH/Bank Account** 

For ACH (bankkonto):

1. Angiv dit routingnummer og kontonummer
2. Klik på "**Gem betalingsmetode**", når du er færdig

Fjerne en betalingsmetode:

1. Gå til "**Betalingsmetoder**" i navigationsmenuen
2. Find den betalingsmetode, du ønsker at fjerne
3. Klik på knappen "**Slet**" på betalingsmetoden
4. Bekræft sletning, når du bliver bedt om det, ved at klikke på "**OK**"

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

Hi CHELSEA,

Profile Orders Invoices Payments **Payment Methods** Deliveries Product lists Most bought by you

Saved Credit Cards

US_BANK_ACCOUNT
*****2044

Udløbsdato for betalingsmetode:

1. For at opdatere et udløbet kort skal du tilføje en ny betalingsmetode med de opdaterede oplysninger

9. Visning af betalingshistorik

Adgang til betalingshistorik:

1. Klik på "**Betalinger**" i navigationsmenuen
2. Vis listen over alle betalinger foretaget gennem portalen
3. Hver post inkluderer:
 - Betalingsnummer
 - Dato:
 - Beløb
 - Status
4. Klik på en betaling for at se yderligere oplysninger

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

Filter Records

Start Date

Invoice Number

End Date

Reset Filters

☐	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-000000010	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-000000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-000000012	0aQVB0000006dZ12AI	2026-02-19	03QVB00000029Dsv2AE	\$350.00	Processed
☐	P-000000013	0aQVB0000006dbN2AQ	2026-02-19	03QVB00000029Dw92AE	\$250.00	Processed
☐	P-000000014	0aQVB0000006dcz2AA	2026-02-19	8Z7VB0000001CFF0A2	\$350.00	Processed

Filtrering af betalinger:

1. Brug søgefeltet til at finde specifikke betalinger
2. Brug filtermuligheder til at indsnævre betalinger efter:
 - Startdato:
 - Slutdato
3. Klik på "**Nulstil Filtre**" for at fjerne alle anvendte filtre

Visning af betalingsoplysninger:

1. Klik på en betaling fra listen for at se oplysninger om den
2. Siden Betalingsoplysninger viser:
 - Betalingsnummer
 - Dato:
 - Beløb og valuta
 - Status
 - Valutakode (ISO)
 - Gebyrbeløb
3. Fakturaafsnit, der viser:

- Faktureringsnummer
- Faktureringstype
- Kildedokument-ID
- Dokumentdato
- Forfaldsdato
- Afgifter
- Samlet skyldigt beløb
- Betalingsstatus

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

Download af betalingskvitteringer:

1. Naviger til siden "**Betalinger**"
2. Vælg betalinger ved at markere boksen ved siden af dem
3. Klik på knappen "**Udskriv**"
4. Betalingskvitteringen downloades derefter som separate PDF-filer

10. Sagsadministration

Visning af sager:

1. Klik på "**Sager**" i navigationsmenuen
2. Vis listen over alle dine sager (indsigelser og supportanmodninger)
3. Hver post inkluderer:
 - Sagsnummer
 - Status
 - E-mailadresse

- Emne
- Oprettelsesdato

Filter Cases		Status	Reason		
<input type="text" value="Search cases..."/>		All Statuses ▾	All Reasons ▾		<button>Reset Filters</button>
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	
<div> <div>Previous</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>Page 1 of 5</div> <div>Next</div> <div>Total 21 Cases</div> </div>					

Filtrering af sager:

1. Brug søgefeltet til at finde specifikke sager efter sidetal eller emne
2. Brug filtermuligheder til at indsnævre sager efter:
 - Status
 - Årsag
3. Klik på "**Nulstil Filtre**" for at fjerne alle anvendte filtre

Sagsoplysninger:

1. Klik på et sagsnummer for at se oplysninger om sagen
2. Siden Sagsoplysninger viser:
 - Sagsnummer
 - Status
 - E-mailadresse
 - Emne
 - Beskrivelse
 - Oprettelsesdato
 - Sagens aktivitetsafsnit
 - Sagsdokumentationsafsnit med filnavne, -typer og -størrelser

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. Fejlfinding

Almindelige problemer og løsninger:

Faktura vises ikke:

1. Tjek dine filtre for at sikre, at de ikke begrænser de viste fakturaer
2. Klik på "**Nulstil Filtre**" for at fjerne alle anvendte filtre
3. Bekræft, at fakturaen er tilknyttet din konto
4. Hvis fakturaen er udstedt for nylig, er den muligvis ikke tilgængelig i portalen endnu (fakturaer vises typisk 24-48 timer efter udstedelse)
5. Hvis du ikke kan finde en specifik faktura, som du mener burde være der, skal du kontakte support med fakturanummeret

Betalingsmetode virker ikke:

1. Bekræft, at dine betalingsoplysninger er korrekte og opdaterede
2. Tjek om dit kort er udløbet eller har forbrugsbegrænsninger
3. Sørg for, at faktureringsadressen stemmer overens med den, din finansielle institution har registreret
4. Ved afvisning af kreditkort skal du kontakte din kortudsteder for at få bekræftet, at der ikke er nogen blokeringer på transaktionen
5. For ACH-problemer skal du kontrollere, at dine kontonumre og routingnumre er indtastet korrekt
6. Prøv at tilføje en anden betalingsmetode
7. Hvis du modtager en specifik fejlmeddelelse, skal du notere den og give den til support, hvis det er nødvendigt

8. Fejlmeddelelse "The Apex request is Invalid" (Apex-anmodningen er ugyldig). Hvis du modtager denne fejlmeddelelse, bedes du kontakte din bank, da det vedrører en overskredet kreditgrænse, saldo eller transaktionsbeløb.

Kun én type betalingsmetode tilgængelig:

1. Dette forventes for visse fakturatyper. Nogle fakturaer understøtter kun ACH bankoverførsel og tilbyder ikke en mulighed for kreditkort
2. Hvis du mener, dette er forkert for din faktura, bedes du kontakte support

Uventet eller manglende gebyr:

1. Gebyrer gælder kun for kreditkortbetalinger, ikke ACH
2. Nogle konti (f.eks. offentlige myndigheder) er undtaget fra gebyrer
3. Hvis du mener, at et vist gebyr er forkert, bedes du kontakte Solenis support, før du gennemfører betalingen

Kan ikke downloade faktura-PDF:

1. Prøv at bruge en anden webbrowser
2. Ryd din browsers cache, og prøv igen
3. Tjek om du har aktiveret pop-up-blokkere, der kan forhindre download
4. Hvis dokumentet ikke kan findes, vil du modtage en besked med teksten **"Vi kunne ikke finde dokumentet. Kontakt Solenis for at få hjælp"**
5. For fakturaer, der er ældre end 24 måneder, kan det være nødvendigt at anmode om dem fra Solenis-teamet

Fejl ved oprettelse af indsigelse:

1. Sørg for, at alle obligatoriske felter på indsigelsesformularen er udfyldt
2. Bekræft, at det omtvistede beløb ikke overstiger fakturabeløbet
3. Kontrollér, at dine vedhæftede filer ikke overskrider grænsen på 10 MB
4. Brug understøttede filformater til vedhæftninger (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Hvis du ikke kan indsende en indsigelse, kan du opdatere siden og prøve igen
6. Hvis problemet fortsætter, skal du oprette en supportsag, hvor problemet beskrives

Forsinkelser i betalingsbehandling:

1. Betalinger med kreditkort bør vises med det samme, hvis ikke, vent 1 time og tjek igen
2. ACH-betalinger tager typisk 1-3 hverdage at behandle

3. Hvis betalingsstatus forbliver "**Afventer**" i mere end 5 arbejdsdage, så kontakt support

Gæstebetaling: Faktura fungerer ikke

1. Bekræft, at det kundenummer, du har indtastet, stemmer overens med den eller de andre fakturaer, der allerede er på din gæstebetalingsliste — alle fakturaer i en enkelt gæstebetaling skal bruge det samme kontonummer
2. Dobbelttjek kundenummeret og dokumentnummeret for tastefejl

Browserkompatibilitetsproblemer:

1. Opdater din browser til den nyeste version
2. Hvis du oplever problemer med visningen, så prøv at bruge Google Chrome, som er den anbefalede browser
3. Deaktiver browserudvidelser, der kan forstyrre portalen
4. Indstil din browsers zoom til 100 %
5. For mobilbrugere anbefales desktopversionen af siden for optimal funktionalitet

12. Få support

Kontaktoplysninger:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com