



Solenis portaal voor elektronische factuurpresentatie en -betaling (EIPP)

Gebruikershandleiding voor Klanten

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.....	11
5. Making Payments	11
Pay Now Feature (Dashboard):.....	11
Paying from the Invoice List:	12
Paying a Single Invoice:	12
Making Partial Payments:	13
Available Payment Methods	14
Payment Surcharges	14
Applying Credits to Your Payment	15
Payment Processing Time:	15
Payment Confirmation:	15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	16
Paying with Available Credits (Guest Payment):	18
Viewing and Emailing Your Receipt:	19
7. Disputing Invoices	19
Creating a Dispute:.....	19

Viewing Existing Disputes:	20
Dispute Resolution Process:	20
8. Managing Payment Methods	20
Adding a Payment Method:	20
For Credit Cards:	21
For ACH (Bank Account):	22
Removing a Payment Method:	22
Payment Method Expiration:	22
9. Viewing Payment History	23
Accessing Payment History:	23
Filtering Payments:	23
Viewing Payment Details:	23
Downloading Payment Receipts:	24
10. Case Management	24
Viewing Cases:	24
Filtering Cases:	25
Case Details:	25
11. Troubleshooting	26
Common Issues and Solutions:	26
Invoice Not Showing:	26
Payment Method Not Working:	26
Unable to Download Invoice PDF:	27
Dispute Creation Errors:	27
Payment Processing Delays:	28
Browser Compatibility Issues:	28
12. Getting Support	28
Contact Information:	28

1. Inleiding

Het Solenis Electronic Invoice Presentation and Payment (EIPP) Portal (Solenis portaal voor elektronische factuurpresentatie en -betaling) biedt een efficiënte en veilige manier om uw facturen online te openen, te beheren en te betalen. Dit klantgerichte portaal stroomlijnt uw financiële interacties met Solenis en geeft u tegelijkertijd meer controle en zichtbaarheid over uw factuur- en betalingsprocessen.

Belangrijkste voordelen:

- **24/7 toegankelijk:** Krijg altijd en overal toegang tot uw factuurinformatie via een beveiligd online portaal
- **Gestroomlijnde betalingen:** Betaal snel met creditcards of ACH-overschrijvingen aan de hand van opgeslagen betaalmethoden
- **Flexibele betalingsopties:** Betaal volledig of gedeeltelijk, pas beschikbare accountkredieten toe en – als u geen toegang hebt tot het portaal – betaal direct zonder in te loggen
- **Volledig inzicht:** Bekijk alle openstaande en historische facturen op één centrale locatie
- **Selfservicefuncties:** Dien geschillen in, vraag informatie aan en volg de status van de oplossing zonder telefoongesprekken of e-mails
- **Gedetailleerde documentatie:** Download factuur-pdf's en bijbehorende documentatie voor uw dossiers
- **Efficiënte communicatie:** Direct communicatiekanaal met Solenis support voor factureringsvragen

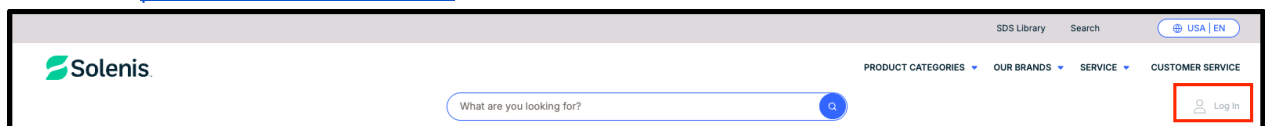
Functies portaal:

- **Factuurbeheer:** Bekijk, filter, zoek en download facturen en ondersteunende documentatie
- **Betalingsverwerking:** Doe beveiligde betalingen via creditcard of ACH-overschrijving
- **Betalingstoelagen:** Bekijk alle toepasselijke kaartverwerkingstoelagen voordat u uw betaling bevestigt
- **Gastbetaling:** Betaal facturen zonder in te loggen door uw account- en factuurgegevens op te geven
- **Betalingshistoriek:** Volg de betalingsgeschiedenis en download ontvangstbewijzen voor uw dossiers
- **Geschillenbeheer:** Dien factuurgeschillen in en volg ze op met ondersteunende documentatie

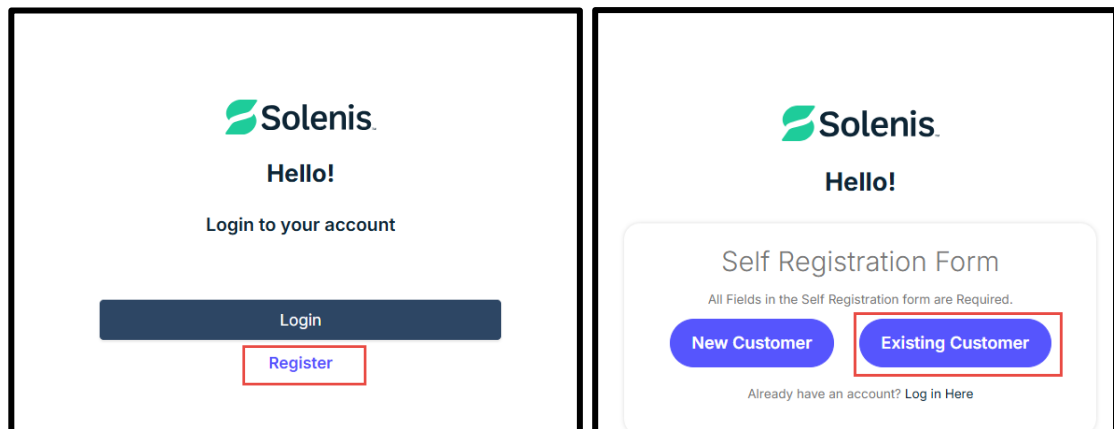
- **Opslag betalingsmethode:** Bewaar betaalmethoden veilig voor toekomstig gebruik
- **Case Management:** Maak supportcases aan en beheer ze voor vragen over facturering
- **Gebruikersregistratie:** Nieuwe gebruikers kunnen zich registreren voor toegang tot Solenis-producten; EIPP-toegang wordt verleend na accountconfiguratie door Solenis.

2. Toegang tot het EIPP-portaal

- Ga naar het portaal door in te loggen met uw inloggegevens op products.solenis.com.



- Selecteer Register (Registreren) en vervolgens Existing Customer (Bestaande klant)



- Vul uw contactgegevens zoals gevraagd in -> voer op het volgende scherm uw Solenis-accountnummer in dat u op uw facturen of afschrift kunt vinden.

The image displays three screenshots of the Solenis web portal registration process:

- Top Left Screenshot:** Shows the 'Self Registration Form' with the Solenis logo and 'Hello!' greeting. The form includes a 'Contact Information' section with fields for Name (Jane Smith), Country (+1 US), Phone Number (55555555), and Email (janesmith@gmailtesting.com). A red box highlights these fields. Below is a blue 'Register' button and a link to 'Log in Here' for existing users.
- Top Right Screenshot:** Shows a screen asking the user to 'Please enter your customer number'. A text input field contains '0000000'. Below the field are two buttons: 'Find Account' and 'Create Case'.
- Bottom Screenshot:** Shows the 'Existing Customer Registration' form. It includes the same 'Contact Information' fields as the first screenshot. Below these fields are two red-bordered boxes with placeholder text: 'Your Account Name will appear here' and 'Your Account Number will appear here'. A blue 'Register' button is at the bottom, along with a 'Log in Here' link.

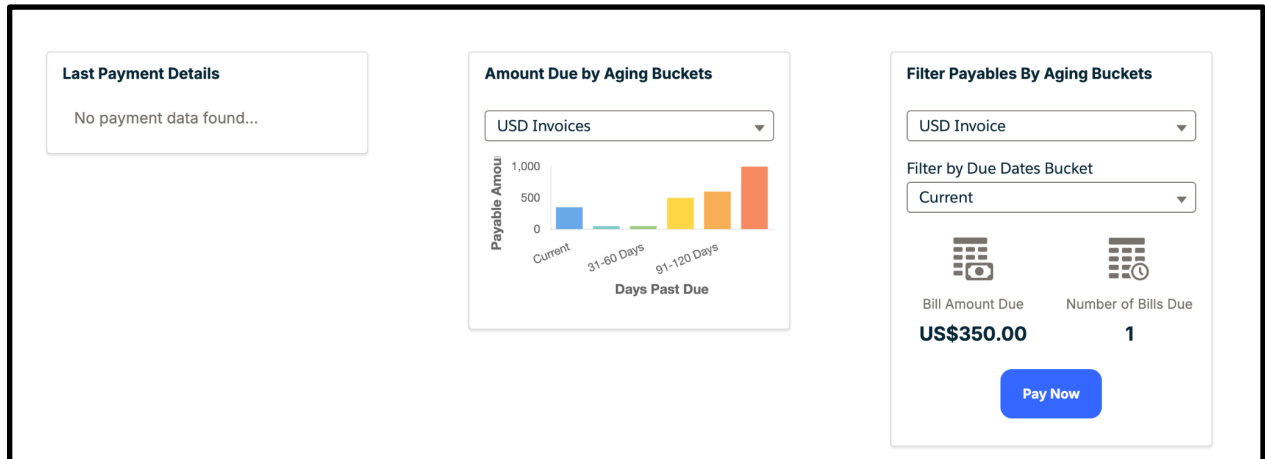
- Heeft u nog geen inloggegevens voor het portaal of wilt u eenmalig betalen zonder u te registreren? Zie de sectie Paying Without Logging In (Guest Payment) (Betalen zonder in te loggen (Gastbetaling)).

Ondersteuning bij het Inloggen:

- Als u geen toegang hebt tot het portaal, neem dan contact op met Solenis support via SolenisCreditNATeam@solenis.com voor hulp.

3. Dashboardoverzicht

Zodra u bent ingelogd, wordt u doorgestuurd naar het dashboard, dat een overzicht geeft van de status van uw account en factuurinformatie:



Het dashboard bevat de volgende hoofdcomponenten:

1. Details van de laatste betaling

- Details over uw laatste betaling via het portaal.

2. Te betalen bedrag per ouderdomscategorie:

- Geeft de ouderdom van facturen per periode weer:
 - Huidig
 - 1-30 dagen achterstallig
 - 31-60 dagen achterstallig
 - 61-90 dagen achterstallig
 - 91-120 dagen achterstallig
 - +120 dagen achterstallig

3. Te betalen bedragen filteren op ouderdomscategorie:

- Geeft een snel overzicht van het aantal openstaande facturen
- Toont het totale verschuldigde bedrag voor alle facturen
- Bevat een knop **Pay Now** (Nu betalen) voor snelle toegang tot de betaalfunctionaliteit

4. Valutakeuze

- Voor klanten met meerdere valuta's kunt u selecteren welke valuta in de dashboardwidgets moet worden weergegeven
- De vervolgkeuzelijst toont alleen valutaopties waarvoor u facturen hebt

4. Facturen beheren

Facturen bekijken:

1. Klik op **Invoices** (Facturen) in uw profielfmenu
2. De pagina Factuurlijst toont al uw facturen met belangrijke informatie:
 - Factureringsdocumentnummer
 - Factureringstype
 - Brondocument-ID
 - Datum van het document
 - Vervaldatum
 - Totaal te betalen bedrag
 - Betaalstatus

Invoices

Filter Records

Search records...

All Statuses

All

All Ship To Accounts

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

Facturen filteren:

1. Gebruik de zoekbalk bovenaan de factuurlijst om te zoeken op factuurnummer
2. Gebruik filteropties om facturen te beperken op basis van:
 - Status
 - Ouderdom
 - Aantal facturen per pagina
3. Klik op **Reset Filters** (Filters Resetten) om alle toegepaste filters te wissen
4. Gebruik de sorteeropties om:
 - Facturen te sorteren op datum – oudste naar nieuwste
 - Vervaldatum
 - Bedrag
 - Betaalstatus

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

Factuurgegevens bekijken:

- Klik op een factuurnummer om de details ervan te bekijken
- De pagina Factuurgegevens toont:
 - Factuurgegevens (nummer, datum, bedrag, factureringstype)
 - Factuurregels
 - Betalingsstatus en -historiek
 - Gerelateerde cases (indien van toepassing)

Invoice: 123456879

Pay Now

Dispute

Record Type:

Billing Document Number:

Billing Type:

Invoice

BILL-6588

N/A

Source Document Id:

Document Date:

Due Date:

123456879

11/01/2026

11/01/2026

Pre-tax Amount:

Tax Amount:

Total Amount Due:

US\$350.00 USD

N/A USD

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.

Opmerking: De betaalmethoden die worden aangeboden bij het betalen van een factuur (creditcard en/of ACH-overschrijving) kunnen verschillen naargelang het type factuur. Zie Available Payment Methods (Beschikbare betaalmethoden) voor meer informatie.

Facturen downloaden:

1. Selecteer in de Invoice List (Factuurlijst) de selectievakjes naast de facturen die u wilt downloaden
2. Klik op de knop **Download** (Downloaden)
3. De geselecteerde factuur-pdf's worden als afzonderlijke bestanden naar uw computer gedownload
4. Als het document niet kan worden gevonden, krijgt u de melding **We were unable to locate the document** (We konden het document niet vinden). **Contact Solenis for assistance.** (Neem contact op met Solenis voor hulp.)

The screenshot shows the Solenis 'Invoice List' interface. At the top, a green success message states 'Successfully downloaded 3 invoice(s)'. Below the search bar, there are filters for 'All Statuses', 'Current', 'All Ship To Accounts', and a page size of '10'. A blue bar indicates 'Downloading invoices: 3 of 3'. The table below lists five invoices. The first three rows are selected, indicated by checked checkboxes in the first column. At the bottom, the 'Download' button is highlighted with a red box.

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-8616	Installment	0135044365	2025-12-10	2026-05-31	\$426.12	Paid in Full
☒	BILL-8749	Installment	0135046115	2025-12-11	2026-05-31	\$320.55	Paid in Full
☒	BILL-9260	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78	Unpaid
☐	BILL-9804	Installment	0135057556	2025-12-14	2026-05-31	\$8,660.79	Unpaid
☐	BILL-12358	Installment	0135107711	2025-12-28	2026-05-31	\$3,743.19	Unpaid

Factuurgegevens exporteren:

1. Selecteer in de Factuurlijst de factuur/facturen die u wilt exporteren
2. Klik op de knop **Export** (Exporteren)
3. Het systeem genereert een CSV-bestand
4. De factuurgegevens worden naar uw computer gedownload

This screenshot is identical to the one above, showing the same invoice list with the first three rows selected. In this view, the 'Export' button at the bottom is highlighted with a red box, while the 'Download' button is not.

Afschrift downloaden

1. Selecteer Generate Statement (Afschrift genereren) en er wordt automatisch een afschrift gedownload met alle openstaande (onbetaalde) facturen op de huidige datum.

☐	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

DownloadExport

Pay NowGenerate Account Statement

View all Invoices

5. Betalingen doen

Pay Now (Nu betalen-functie) (dashboard):

1. Klik op het dashboard op de knop **Pay Now** (Nu betalen)

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. Er wordt een betalingsvenster geopend met al uw openstaande facturen

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"/>
<div>CancelContinue</div>			

3. Selecteer de facturen die u wilt betalen door het betalingsbedrag in te voeren
4. Klik op **Continue** (Doorgaan)
5. Selecteer uw betaalmethode:
 - Gebruik een opgeslagen betaalmethode
 - Voeg een nieuwe betaalmethode toe (creditcard of ACH)
6. Klik op **Pay Now** (Nu betalen) om uw betaling te verwerken
7. U ontvangt een bevestiging met betalingsgegevens en ontvangstbewijsnummer

Betalen vanuit de Factuurlijst:

1. Ga naar de pagina **Invoices** (Facturen)
2. Selecteer een of meer facturen door de vakjes aan te vinken
3. Klik op de knop **Pay Now** (Nu betalen)
4. Volg stappen 4-8 zoals hierboven om uw betaling te voltooien

	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

Een enkele factuur betalen:

1. Ga naar de pagina **Invoices** (Facturen)
2. Klik op het nummer van het factureringsdocument om de details ervan te bekijken
3. Klik op de knop **Pay** (Betalen) op de pagina Factuurgegevens
4. Volg stappen 4-8 zoals hierboven om uw betaling te voltooien

Invoices							
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	Payment Status
☐	BILL-9280	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

Pay Now Dispute

Gedeeltelijke betalingen doen:

1. Navigeer naar de pagina Invoices (Facturen)
2. Selecteer een of meer facturen door de vakjes aan te vinken en klik op Pay Now (Nu betalen)

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	\$2,163.15	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

3. Tijdens het betalingsproces kunt u het betalingsbedrag voor elke factuur aanpassen
4. Voer het bedrag in dat u wilt betalen in het veld **Payment Amount** (Betalingsbedrag)

Pay Now

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

Cancel Continue

5. Ga verder met het betalingsproces en markeer uw reden voor gedeeltelijke 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	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;"> Select a reason ▼ </div> <div style="color: red; font-size: 0.8em; margin-top: 2px;"> Complete this field. </div>

Cancel
Back
Continue

Opmerking: Nadat een gedeeltelijke betaling is ingediend, krijgt de factuur de status Partially Paid (Gedeeltelijk betaald) met het bedrag dat weerspiegelt wat daadwerkelijk is betaald, niet het oorspronkelijke factuurtotaal.

Beschikbare betaalmethoden

De betaalmethoden die u worden aangeboden – creditcard, ACH-overschrijving of beide – zijn afhankelijk van het type factuur/facturen dat/die u betaalt. Als u facturen selecteert die slechts één methode ondersteunen (bijvoorbeeld ACH), dan is dat de enige optie die wordt weergegeven wanneer u een nieuwe betaalmethode toevoegt of een opgeslagen betaalmethode selecteert. Als u niet zeker weet waarom een bepaalde optie niet beschikbaar is voor een factuur, neem dan contact op met Solenis support.

Betalingstoeslagen

Afhankelijk van uw account en de betaalmethode die u kiest, kunnen er verwerkingstoeslagen van toepassing zijn bij betaling met creditcard:

- Als er een toeslag van toepassing is, wordt deze berekend en weergegeven op het scherm Select Payment Method (Betaalmethode selecteren) zodra u een kaart kiest
- U moet de toeslag controleren en bevestigen voordat de knop Pay Now (Nu betalen) beschikbaar wordt
- Als u meerdere facturen betaalt en/of kredieten toepast in dezelfde betaling, wordt de toeslag per factuur opgesplitst, samen met een totale toeslag en een totaal nettobedrag
- Toeslagen zijn niet van toepassing op ACH-bankoverschrijvingen
- Sommige accounts (bijvoorbeeld overheidsinstanties) zijn niet onderworpen aan toeslagen. Als uw account vrijgesteld is, verschijnt er geen toeslag en kunt u doorgaan met de betaling zonder een bevestigingsstap

- Het bedrag van de toeslag verschijnt op uw betalingsbevestiging, op de pagina met betalingsgegevens en op uw downloadbare ontvangstbewijs

Als u zich afvraagt of er een toeslag van toepassing is op uw account, neem dan contact op met Solenis support via SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Kredieten toepassen op uw betaling

Als er kredieten beschikbaar zijn op uw account, kunt u ze toepassen op een factuurbetaling:

- Wanneer u facturen selecteert om te betalen, worden ook de beschikbare kredieten voor uw account weergegeven. Selecteer het/de krediet(en) dat/die u wilt toepassen
- Toegepaste kredieten verlagen het totale verschuldigde bedrag voor de betaling (en verlagen eventueel het bedrag van de toeslag); niet-geselecteerde kredieten blijven beschikbaar voor een toekomstige betaling
- Er moet minstens één standaardfactuur bij de betaling worden gevoegd – een creditnota kan niet op zich worden betaald
- Kredieten moeten volledig toegepast worden, u kunt een gedeeltelijk bedrag van een krediet niet toepassen
- Het totale betalingsbedrag moet nul of hoger zijn voordat u kunt doorgaan. Als het toepassen van uw geselecteerde kredieten het totaalbedrag negatief zou maken, pas dan uw selectie van facturen of kredieten aan voordat u verdergaat

Uw betalingsbevestiging, de pagina Payment Detail (Betalingsdetails) en het ontvangstbewijs tonen de factuurbedragen, eventueel toegepaste kredieten, het nettobedrag en eventuele toeslagen.

Verwerkingstijd van betaling:

1. Creditcardbetalingen worden onmiddellijk verwerkt
2. ACH-betalingen (bankoverschrijvingen) duren doorgaans 1-3 werkdagen om te verwerken
3. Uw betalingsstatus wordt bijgewerkt in het systeem zodra de betaling is bevestigd

Betalingsbevestiging:

1. Nadat de betaling met succes is ingediend, ziet u een bevestigingsscherm

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. U kunt een betalingsbewijs bekijken en downloaden vanuit het betalingsbevestigingsscherm of later vanuit de sectie Betalingshistoriek

Orders

Invoices

Deliveries

Payments

Cases

Filter Records

Start Date

yyyy/mm/dd

Invoice Number

Enter invoice number...

Records per page

10

Reset Filters

	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-000000163	0aQUX000002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX00000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-000000551	0aQUX000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001Azp0AE	\$15,807.34	Processed

Download

Export

6. Betalen zonder in te loggen (Gastbetaling)

Als u geen portaalgegevens hebt of gewoon een eenmalige betaling wilt doen, kunt u uw factuur/facturen rechtstreeks betalen zonder in te loggen.

- Ga naar de pagina Guest Payment (Gastbetaling)
(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'. A search bar with the placeholder 'What are you looking for?' and a magnifying glass icon is also present. Below the navigation bar, the 'Enter Details' form is displayed. It contains two input fields: 'Customer Number*' with the placeholder 'Enter customer number...' and 'Document Number*' with the placeholder 'Enter document number...'. A blue 'Add Invoice' button is located below these fields. At the bottom of the page, there is a footer with the Solenis logo, links for 'U.S. Ingredients Portal', 'Solenis Cloud Login', 'Diversey ServiceNow', 'Privacy Statement', and 'Terms & Conditions'. Social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter are also shown. The footer includes the copyright notice '©2014-2026 Solenis' and buttons for 'COOKIE SETTINGS' and 'BACK TO TOP'.

- Voer uw klantnummer en het documentnummer van de factuur in die u wilt betalen en klik vervolgens op Add Invoice (Factuur toevoegen). De factuur wordt opgehaald en toegevoegd aan een onderstaande tabel. Uw klantnummer blijft ingevuld zodat u extra facturen kunt toevoegen; het veld Documentnummer wordt leeggemaakt zodat u de volgende kunt invoeren
- Alle facturen die aan een enkele gastbetaling worden toegevoegd, moeten tot dezelfde account (klantnummer) behoren. Als u een factuur probeert toe te voegen onder een ander klantnummer, krijgt u de melding 'All invoices in a single payment must use the same account number' (Alle facturen in een enkele betaling moeten hetzelfde accountnummer gebruiken), en wordt die factuur niet toegevoegd
- Zodra u de factuur/facturen hebt toegevoegd die u wilt betalen, vult u het gedeelte Factureringsgegevens in en klikt u op Pay Invoice(s) (Factuur/facturen betalen)
- De beschikbare betaalmethoden (creditcard en/of ACH) hangen af van het type factuur/facturen dat/die u hebt toegevoegd, net zoals wanneer u betaalt terwijl u bent ingelogd

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 features 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, YouTube, Instagram, and Twitter.

- Voer uw betalingsgegevens in en klik op Pay Now (Nu betalen) om de betaling te voltooien
- Na een volledige betaling verschijnt op uw bevestigingsscherm: Thank you for your recent payment (Hartelijk dank voor uw recente betaling). Het duurt 24-48 uur voordat de transactie op uw account wordt weergegeven. Eventuele accountgerelateerde communicatie die u in deze periode ontvangt, is mogelijk nog niet gerelateerd aan uw laatste betaling en kan worden genegeerd." Uw factuur/facturen wordt/worden gemarkeerd als Paid in Full (Volledig betaald)
- Indien u een gedeeltelijk betalingsbedrag voor één of meerdere facturen indient, zal uw bevestiging een extra opmerking bevatten: Please contact support: (Neem contact op met support:) Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment. (Stuur een e-mail naar soleniscreditnateam@solenis.com voor gedeeltelijke betaling.) Gedeeltelijk betaalde facturen worden weergegeven als Partially Paid (Gedeeltelijk betaald); volledig betaalde facturen worden weergegeven als Paid in Full (Volledig betaald)

Betalen met beschikbare kredieten (gastbetaling):

Als u een factuur van het krediettype hebt (rekeningnummer, merk en valuta komen overeen met uw andere factuur/facturen), kunt u deze toevoegen aan dezelfde gastbetaling:

- Het kredietbedrag, inclusief eventuele toeslagen, wordt afgetrokken van uw totale saldo

- Een creditnota kan niet alleen betaald worden – er moet ook een standaardfactuur bijgevoegd worden
- Een gedeeltelijk bedrag kan niet op een creditnota worden toegepast, het moet volledig worden gebruikt
- Uw totaalbedrag moet nul of hoger zijn voordat u de betaling kunt voltooien

Uw ontvangstbewijs bekijken en e-mailen:

Vanuit het betalingsbevestigingsscherm kunt u:

- Klikken op View Receipt (Ontvangstbewijs bekijken) om uw ontvangstbewijs te openen in een nieuw tabblad, waar u een PDF-exemplaar kunt downloaden
- Klikken op Email Receipt (Ontvangstbewijs e-mailen) om een link naar uw ontvangstbewijs naar uw e-mailadres te sturen

7. Facturen betwisten

Een geschil aanmaken:

1. Ga naar de pagina **Invoices** (Facturen)
2. Klik op een facturatie documentnummer om de details ervan te bekijken
3. Klik op de knop **Dispute** (Betwisting) op de pagina Factuurgegevens
4. Vul het geschillenformulier in:
 - Selecteer een betwistingsreden in het vervolgkeuzemenu
 - Voer het betwiste bedrag in
 - Geef een gedetailleerde beschrijving van het probleem
 - Geef een e-mailadres op als dit nog niet is vermeld
 - Voeg alle relevante documentatie toe (optioneel, maximale totale bestandsgrootte 10 MB)
5. Klik op **Save** (Opslaan)
6. Er verschijnt een bevestigingsbericht en er wordt een case aangemaakt
7. Het geschil wordt doorgestuurd naar het juiste Solenis-team op basis van de geselecteerde reden
 - **Opmerking:** Het betwisten van een factuur ontslaat de klant niet van de verplichting om het openstaande bedrag te betalen totdat Solenis heeft bevestigd dat het geschil is aanvaard en de aangepaste documenten beschikbaar zijn.

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

Bestaande geschillen bekijken:

1. Navigeer naar de pagina Cases
2. Bekijk uw geschillen/cases met belangrijke informatie:
 - Casenummer
 - Status
 - E-mailadres
 - Onderwerp
 - Datum van aanmaak

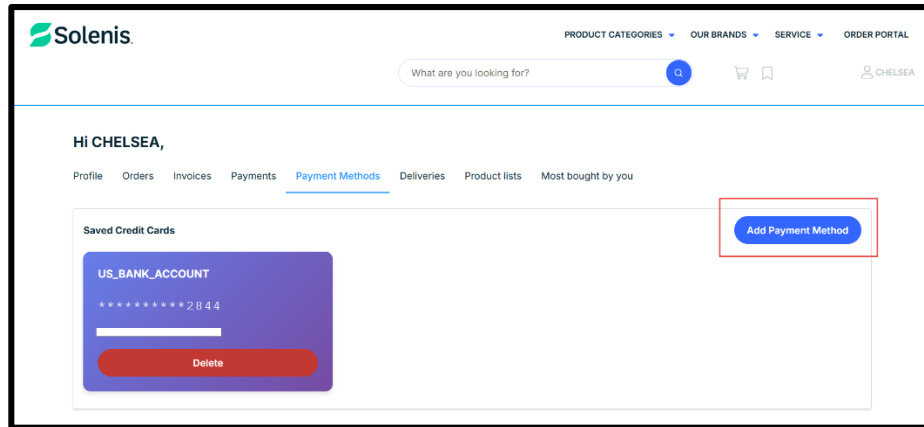
Geschillenbeslechtsingsproces:

1. Na het indienen van een geschil wordt het toegewezen aan een Solenis-vertegenwoordiger voor beoordeling
2. Het portaal toont de huidige status van uw geschil
3. Als uw geschil is goedgekeurd, ziet u een creditnota op uw account
4. Als er aanvullende informatie nodig is, zal de Solenis-vertegenwoordiger deze via de case aanvragen

8. Betaalmethoden beheren

Een betaalmethode toevoegen:

1. Ga naar Payment Methods (Betaalmethoden) in het navigatiemenu
2. Klik op Add Payment Method (Betaalmethode toevoegen)



3. Persoonlijke gegevens invoeren:
 - Naam kaarthouder
 - E-mail
 - Facturatieadres (straat, appartement/kamer, stad, provincie, postcode, land)
4. Klik op **Continue** (Doorgaan) om verder te gaan naar de kaartgegevens

 The screenshot shows the 'Add Payment Method' form. It has a title bar 'Add Payment Method'. Below it, there are 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. Selecteer Kaart of ACH-bank en volg de instructies op het scherm
6. Klik op **Save Payment Method** (Betaalmethode opslaan)

Voor creditcards:

1. Vul uw kaartgegevens in:
 - Kaartnummer
 - Vervaldatum
 - CVV-code
2. Klik op **Save Payment Method** (Betaalmethode opslaan)

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV ?

☐ **ACH/Bank Account** 

Voor ACH (Bankrekening):

1. Geef uw routingsnummer en rekeningnummer op
2. Klik op **Save Payment Method** (Betaalmethode opslaan) als u klaar bent

Een betaalmethode verwijderen:

1. Ga in het navigatiemenu naar **Payment Methods** (Betaalmethoden)
2. Zoek de betaalmethode die u wilt verwijderen
3. Klik op de knop **Delete** (Verwijderen) bij de betaalmethode
4. Bevestig de verwijdering wanneer hierom wordt gevraagd door op **OK** te klikken

Solenis PRODUCT CATEGORIES ▾ OUR BRANDS ▾ SERVICE ▾ ORDER PORTAL

What are you looking for?   CHELSEA

Hi CHELSEA,

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

Saved Credit Cards

US_BANK_ACCOUNT

*****2044

Delete

Vervaldatum betaalmethode:

1. Om een verlopen kaart bij te werken, voegt u een nieuwe betaalmethode toe met de bijgewerkte informatie

9. Betaalgeschiedenis bekijken

Betaalgeschiedenis openen:

1. Klik op **Payments** (Betalingen) in het navigatiemenu
2. Bekijk de lijst van alle betalingen gedaan via het portaal
3. Elke vermelding omvat:
 - Betalingsnummer
 - Datum
 - Bedrag
 - Status
4. Klik op een betaling om meer details te bekijken

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

Betalingen filteren:

1. Gebruik de zoekbalk om specifieke betalingen te vinden
2. Gebruik filteropties om betalingen te beperken op basis van:
 - Startdatum
 - Einddatum
3. Klik op **Reset Filters** (Filters Resetten) om alle toegepaste filters te wissen

Betalingsdetails bekijken:

1. Klik op een betaling in de lijst om de details ervan te bekijken
2. De pagina **Payment Detail** (Betalingsdetails) toont:
 - Betalingsnummer
 - Datum
 - Bedrag en valuta
 - Status
 - ISO-valutacode
 - Toeslagbedrag
3. Sectie Facturen met weergave van:

- Factureringsdocumentnummer
- Factureringstype
- Brondocument-ID
- Datum van het document
- Vervaldatum
- Belastingbedrag
- Totaal te betalen bedrag
- Betaalstatus

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

Downloaden van ontvangstbewijzen:

1. Ga naar de pagina Payments (Betalingen)
2. Selecteer betalingen door het vakje ernaast aan te vinken
3. Druk op de knop **Print** (Printen)
4. Het ontvangstbewijs wordt dan als afzonderlijke PDF-bestanden gedownload

10. Case Management

Cases bekijken:

1. Klik op **Cases** in het navigatiemenu
2. Bekijk de lijst van al uw cases (geschillen en ondersteuningsverzoeken)
3. Elke vermelding omvat:
 - Casenummer
 - Status
 - E-mailadres

- Onderwerp
- Datum van aanmaak

Filter 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

Cases filteren:

1. Gebruik de zoekbalk om specifieke gevallen te zoeken op casenummer of onderwerp
2. Gebruik filteropties om cases te beperken op basis van:
 - Status
 - Reden
3. Klik op **Reset Filters** (Filters Resetten) om alle toegepaste filters te wissen

Casedetails:

1. Klik op een casenummer om de details ervan te bekijken
2. De pagina Casedetails toont:
 - Casenummer
 - Status
 - E-mailadres
 - Onderwerp
 - Beschrijving
 - Datum van aanmaak
 - Sectie case-activiteit
 - Sectie casedocumenten met bestandsnamen, -typen en -formaten

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. Problemen oplossen

Veelvoorkomende problemen en oplossingen:

Factuur niet weergegeven:

1. Controleer uw filters om er zeker van te zijn dat ze de weergegeven facturen niet beperken
2. Klik op **Reset Filters** (Filters Resetten) om alle toegepaste filters te wissen
3. Controleer of de factuur aan uw account is gekoppeld
4. Als de factuur onlangs is uitgegeven, is deze mogelijk nog niet beschikbaar in het portaal (facturen verschijnen doorgaans 24-48 uur na uitgifte)
5. Kunt u een specifieke factuur die volgens u aanwezig zou moeten zijn niet vinden? Neem dan contact op met support en vermeld het factuurnummer

Betaalmethode werkt niet:

1. Controleer of uw betalingsgegevens correct en up-to-date zijn
2. Controleer of uw kaart verlopen is of dat er uitgavenbeperkingen zijn
3. Zorg ervoor dat het factuuradres overeenkomt met wat uw financiële instelling heeft opgeslagen
4. Neem voor creditcardweigeringen contact op met uw kaartuitgever om na te gaan of de transactie niet geblokkeerd is
5. Controleer bij ACH-problemen of uw rekening- en routeringsnummers correct zijn ingevoerd
6. Probeer een andere betaalmethode toe te voegen
7. Als u een specifieke foutmelding ontvangt, noteer deze dan en geef deze indien nodig door aan support

8. Foutmelding The Apex request is Invalid (De Apex-aanvraag is ongeldig)
Als u deze foutmelding ontvangt, neem dan contact op met uw bank, aangezien dit betrekking heeft op een overschreden kredietlimiet, saldo of transactiebedrag.

Slechts één type betaalmethode beschikbaar:

1. Dit is mogelijk voor bepaalde factuurtypes. Sommige facturen ondersteunen alleen ACH-bankoverschrijving en bieden geen creditcardoptie
2. Als u denkt dat dit onjuist is voor uw factuur, neem dan contact op met support

Onverwachte of ontbrekende toeslag:

1. Toeslagen zijn alleen van toepassing op creditcardbetalingen, niet op ACH
2. Sommige accounts (bv. overheidsinstanties) zijn vrijgesteld van toeslagen
3. Als u gelooft dat een weergegeven toeslag onjuist is, neem dan contact op met Solenis support voordat u de betaling voltooit

Kan factuur-PDF niet downloaden:

1. Probeer een andere webbrowser
2. Wis uw browsercache en probeer het opnieuw
3. Controleer of u pop-upblockers hebt ingeschakeld die de download kunnen verhinderen
4. Als het document niet kan worden gevonden, krijgt u de melding **We were unable to locate the document** (We konden het document niet vinden).
Neem contact op met Solenis voor hulp"
5. Voor facturen ouder dan 24 maanden moeten ze mogelijk worden aangevraagd bij het Solenis-team

Fouten bij aanmaken geschil:

1. Zorg ervoor dat alle verplichte velden op het geschilformulier zijn ingevuld
2. Controleer of het betwiste bedrag het factuurbedrag niet overschrijdt
3. Controleer of de bijgevoegde bestanden niet groter zijn dan 10 MB
4. Gebruik ondersteunde bestandsindelingen voor bijlagen (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Als u geen geschil kunt indienen, probeer dan de pagina te vernieuwen en probeer het opnieuw
6. Als het probleem aanhoudt, maak dan een supportcase aan met een beschrijving van het probleem

Vertragingen in de betalingsverwerking:

1. Creditcardbetalingen moeten onmiddellijk verschijnen, zo niet, wacht dan 1 uur en controleer opnieuw
2. ACH-betalingen duren doorgaans 1-3 werkdagen om te verwerken
3. Als de betalingsstatus langer dan 5 werkdagen **Pending** (In behandeling) blijft, neem dan contact op met support

Gastbetaling: Factuur wordt niet toegevoegd

1. Controleer of het ingevoerde klantnummer overeenkomt met de andere factuur/facturen die al in uw gastbetalingslijst staat/staan – alle facturen in een enkele gastbetaling moeten hetzelfde accountnummer gebruiken
2. Controleer het klantnummer en het documentnummer op typfouten

Compatibiliteitsproblemen met browser:

1. Werk uw browser bij naar de nieuwste versie
2. Als u problemen ondervindt met de weergave, probeer dan Google Chrome, de aanbevolen browser
3. Schakel browserextensies uit die het portaal kunnen verstoren
4. Zet de zoom van uw browser op 100%
5. Voor mobiele gebruikers wordt de desktopversie van de site aanbevolen voor optimale functionaliteit

12. Ondersteuning krijgen

Contactgegevens:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com