



Solenis Portal für elektronische Rechnungspräsentation und - zahlung (EIPP)

Benutzerhandbuch für Kunden

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	8
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:	16
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	16
Paying with Available Credits (Guest Payment):	19
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	21
Adding a Payment Method:	21
For Credit Cards:	22
For ACH (Bank Account):	22
Removing a Payment Method:	22
Payment Method Expiration:	23
9. Viewing Payment History	23
Accessing Payment History:	23
Filtering Payments:	23
Viewing Payment Details:	24
Downloading Payment Receipts:	25
10. Case Management	25
Viewing Cases:	25
Filtering Cases:	26
Case Details:	26
11. Troubleshooting	27
Common Issues and Solutions:	27
Invoice Not Showing:	27
Payment Method Not Working:	27
Unable to Download Invoice PDF:	28
Dispute Creation Errors:	28
Payment Processing Delays:	29
Browser Compatibility Issues:	29
12. Getting Support	29
Contact Information:	29

1. Einführung

Das Solenis Portal für elektronische Rechnungspräsentation und -zahlung (EIPP) bietet eine effiziente und sichere Möglichkeit, auf Ihre Rechnungen online zuzugreifen, sie zu verwalten und zu bezahlen. Dieses Kundenportal vereinfacht Ihre finanziellen Transaktionen mit Solenis und bietet Ihnen gleichzeitig mehr Kontrolle und Transparenz über Ihre Rechnungs- und Zahlungsprozesse.

Hauptvorteile:

- **Verfügbarkeit rund um die Uhr:** Greifen Sie jederzeit und von überall über ein sicheres Online-Portal auf Ihre Rechnungsinformationen zu
- **Vereinfachte Zahlungsabwicklung:** Zahlen Sie schnell per Kreditkarte oder ACH-Überweisung mit gespeicherten Zahlungsmethoden
- **Flexible Zahlungsoptionen:** Bezahlen Sie den Gesamtbetrag oder einen Teilbetrag, nutzen Sie verfügbares Guthaben und zahlen Sie – auch ohne Portalzugang – direkt ohne Anmeldung
- **Volle Transparenz:** Zentrale Anzeige aller offenen und bisherigen Rechnungen
- **Self-Service-Funktionen:** Einreichen von Beanstandungen, Anfordern von Informationen und Verfolgen des Bearbeitungsstatus – ganz ohne Anrufe oder E-Mails
- **Detaillierte Dokumentation:** Herunterladen von Rechnungen als PDF und zugehörigen Dokumenten für Ihre Unterlagen
- **Effiziente Kommunikation:** Direkter Kommunikationskanal mit Solenis Support für Abrechnungsfragen

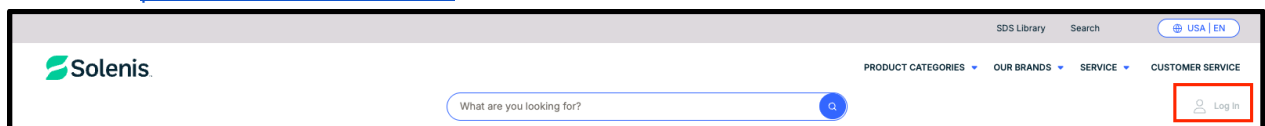
Portal-Funktionen:

- **Rechnungsmanagement:** Anzeigen, Filtern, Suchen und Herunterladen von Rechnungen und zugehörigen Dokumenten
- **Zahlungsabwicklung:** Sicheres Bezahlen per Kreditkarte oder ACH-Banküberweisung
- **Zahlungsaufschläge:** Anzeige anfallender Zahlungsaufschläge für die Kreditkartenabwicklung
- **Gastzahlung:** Bezahlen von Rechnungen ohne Anmeldung durch Eingabe Ihrer Konto- und Rechnungsdaten
- **Zahlungshistorie:** Nachverfolgen des Zahlungsverlaufs und Herunterladen von Belegen für Ihre Unterlagen
- **Beanstandungsmanagement:** Einreichen und Nachverfolgen von Rechnungsbeanstandungen mit zugehörigen Nachweisen

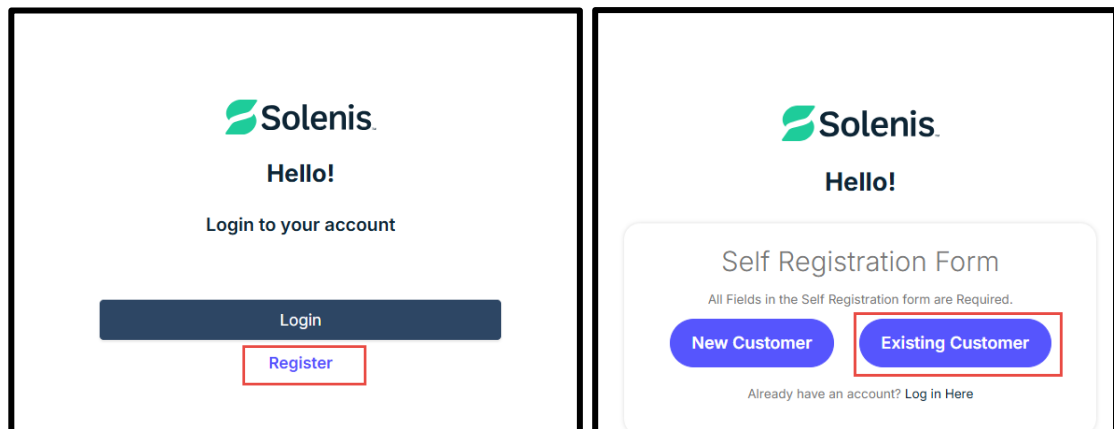
- **Speicherung der Zahlungsmethode:** Sichere Speicherung von Zahlungsmethoden für die zukünftige Verwendung
- **Fallmanagement:** Erstellen und Verwalten von Supportfällen bei Fragen zur Rechnungsstellung
- **Benutzerregistrierung:** Neue Benutzer können sich für den Zugang zu Solenis-Produkten registrieren; der EIPP-Zugang wird nach der Kontoeinrichtung durch Solenis freigeschaltet

2. Zugriff auf das EIPP-Portal

- Greifen Sie auf das Portal zu, indem Sie sich mit Ihren Zugangsdaten auf products.solenis.com anmelden.



- Wählen Sie Register (Registrieren) → und anschließend Existing customer (Bestehender Kunde).



- Vervollständigen Sie Ihre Kontaktdaten wie angegeben → Geben Sie auf dem nächsten Bildschirm Ihre Solenis Kontonummer ein. Diese finden Sie auf Ihren Rechnungen oder Kontoauszügen.

The image displays three screenshots of the Solenis web portal's registration interface. The top-left screenshot shows the 'Self Registration Form' with fields for Name (Jane Smith), Phone (+1 US 55555555), and Email (janesmith@gmailtesting.com), followed by a 'Register' button. The top-right screenshot shows a form for existing customers to enter their customer number, with 'Find Account' and 'Create Case' buttons. The bottom-center screenshot shows the 'Existing Customer Registration' form, which includes the same contact information fields as the first form, but also features placeholder text for 'Your Account Name' and 'Your Account Number' before the 'Register' button.

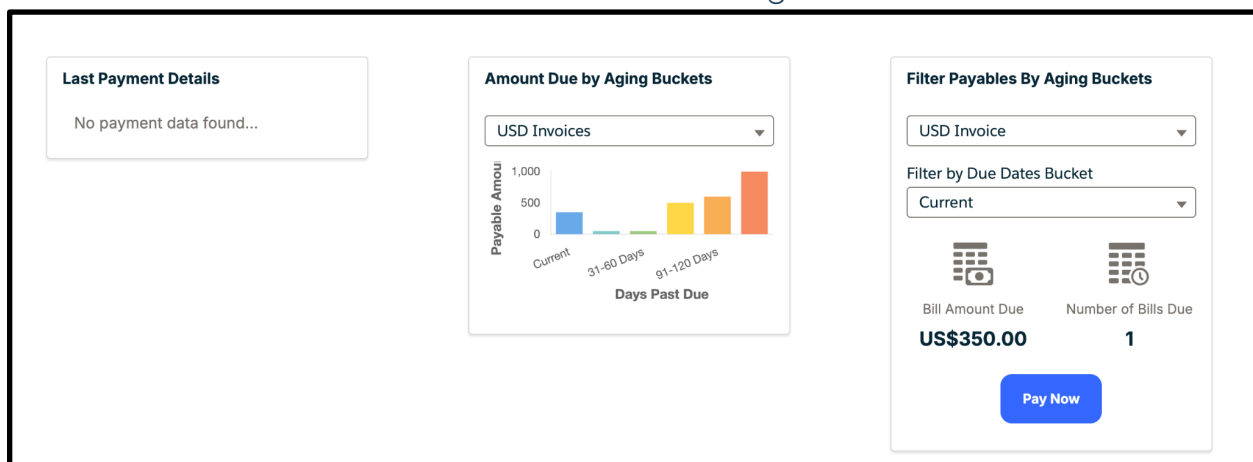
- Sie haben noch keine Zugangsdaten für das Portal oder müssen eine einmalige Zahlung ohne Registrierung vornehmen? Siehe Abschnitt „Zahlung ohne Anmeldung (Gastzahlung)“.

Unterstützung bei der Anmeldung:

- Wenn Sie nicht auf das Portal zugreifen können, wenden Sie sich an den Solenis Support unter SolenisCreditNATeam@solenis.com.

3. Dashboard-Übersicht

Nach der Anmeldung werden Sie zum Dashboard weitergeleitet, das Ihnen einen Überblick über Ihren Kontostatus und Ihre Rechnungsinformationen bietet:



Das Dashboard umfasst die folgenden Hauptkomponenten:

1. Details zur letzten Zahlung

- Details zu Ihrer letzten Zahlung über das Portal.

2. Fällige Beträge nach Fälligkeitszeiträumen

- Zeigt die Fälligkeit der Rechnungen nach Zeiträumen:
 - Aktuell
 - 1–30 Tage überfällig
 - 31–60 Tage überfällig
 - 61–90 Tage überfällig
 - 91–120 Tage überfällig
 - +120 Tage überfällig

3. Zahlbare Beträge nach Fälligkeitszeiträumen filtern

- Bietet einen schnellen Überblick über die Anzahl offener Rechnungen
- Zeigt den gesamten fälligen Betrag aller Rechnungen an
- Enthält eine **Jetzt bezahlen**-Schaltfläche für den schnellen Zugriff auf die Zahlungsfunktion

4. Währungsauswahl

- Kunden mit mehreren Währungen können auswählen, welche Währung in den Dashboard-Widgets angezeigt werden soll
- Im Dropdown-Menü werden nur die Währungen angezeigt, für die Rechnungen vorhanden sind

4. Rechnungen verwalten

Rechnungen anzeigen:

1. Klicken Sie in Ihrem Profilmenu auf „**Invoices**“ (Rechnungen)
2. Auf der Seite Rechnungsliste werden alle Ihre Rechnungen mit den wichtigsten Informationen angezeigt:
 - Abrechnungsbelegnummer
 - Abrechnungstyp
 - Quell-Dokument-ID
 - Belegdatum
 - Fälligkeitsdatum
 - Gesamtfälliger Betrag
 - Zahlungsstatus

The screenshot shows the 'Invoices' management interface. At the top, there are filter controls: a search bar labeled 'Filter Records' with the placeholder 'Search records...', and dropdown menus for 'Status' (set to 'All Statuses'), 'Aging' (set to 'All'), and 'Ship To' (set to 'All Ship To Accounts'). To the right, there is a 'Records per page' dropdown set to '5' and a 'Reset Filters' button. Below these filters is a table of invoices. The table has columns: 'Billing Document Number', 'Billing Type', 'Source Document Id', 'Document Date', 'Due Date', 'Pre-tax Amount', 'Total Amount Due', and 'Payment Status'. There are five rows of data, each with a checkbox in the first column. At the bottom of the table are buttons for 'Download', 'Export', 'Pay Now', and 'Generate Account Statement'. Below the table is a pagination bar with '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

Filtern von Rechnungen:

1. Verwenden Sie die Suchleiste oben in der Rechnungsliste, um nach der Rechnungsnummer zu suchen
2. Verwenden Sie Filteroptionen, um Rechnungen einzugrenzen nach:
 - Status
 - Fälligkeit
 - Anzahl der Rechnungen pro Seite
3. Klicken Sie auf „**Reset Filters**“ (Filter zurücksetzen), um alle angewendeten Filter zu löschen
4. Verwenden Sie die Sortieroptionen, um:
 - Rechnungen nach Datum zu sortieren – von der ältesten zur neuesten
 - Fälligkeitsdatum
 - Betrag
 - Zahlungsstatus

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

Rechnungsdetails anzeigen:

1. Klicken Sie auf eine Rechnungsnummer, um deren Details anzuzeigen
2. Die Seite Rechnungsdetails zeigt:
 - Rechnungsinformationen (Nummer, Datum, Betrag, Abrechnungsart)
 - Rechnungspositionen
 - Zahlungsstatus und -historie
 - Zugehörige Fälle (falls vorhanden)

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

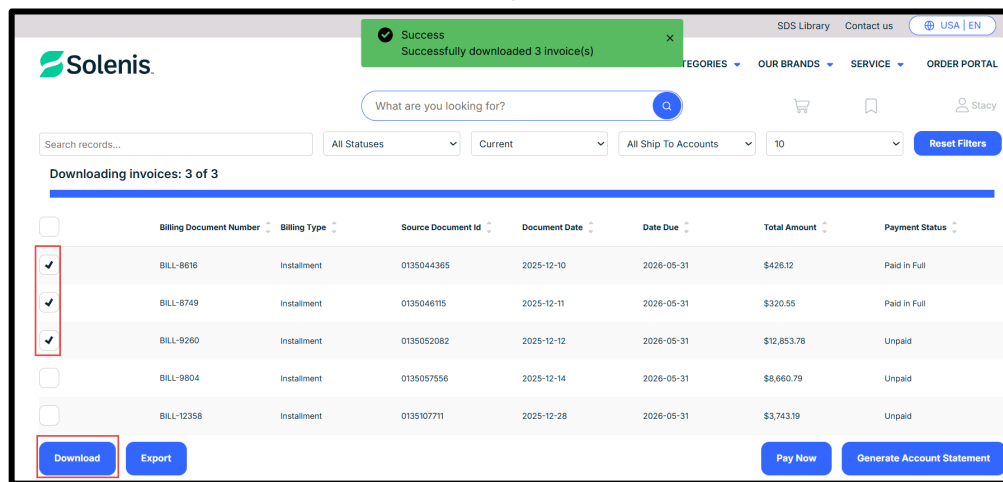
Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date
No cases present.				

Hinweis: Die angebotenen Zahlungsmethoden bei der Begleichung einer Rechnung (Kreditkarte und/oder ACH-Banküberweisung) können je nach Art der Rechnung

variieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Available Payment Methods“ (Verfügbare Zahlungsmethoden).

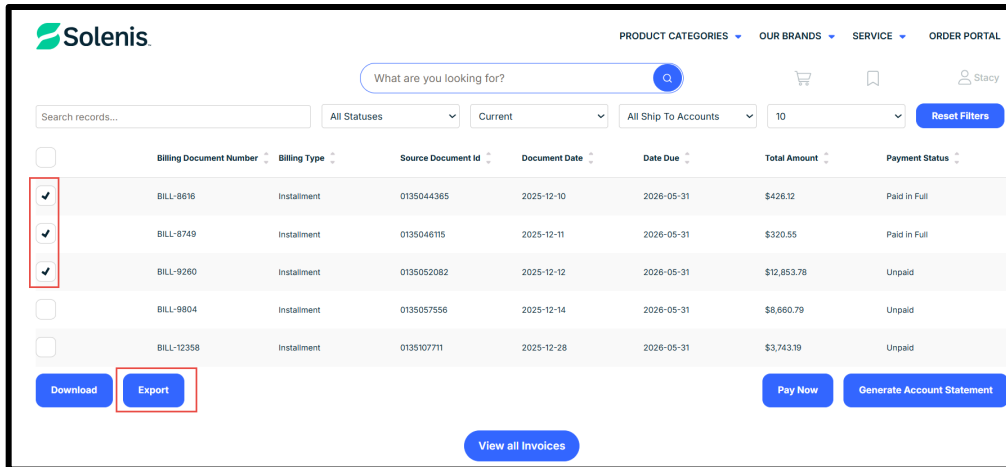
Rechnungen herunterladen:

1. Wählen Sie in der Rechnungsliste die Kontrollkästchen neben den Rechnungen aus, die Sie herunterladen möchten
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Download**“ (Herunterladen)
3. Die ausgewählten Rechnungen werden als separate PDF-Dateien auf Ihren Computer heruntergeladen
4. Wenn das Dokument nicht gefunden werden kann, erhalten Sie die Meldung „**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance.**“ (Das Dokument konnte nicht gefunden werden. Wenden Sie sich an Solenis, um Unterstützung zu erhalten.)



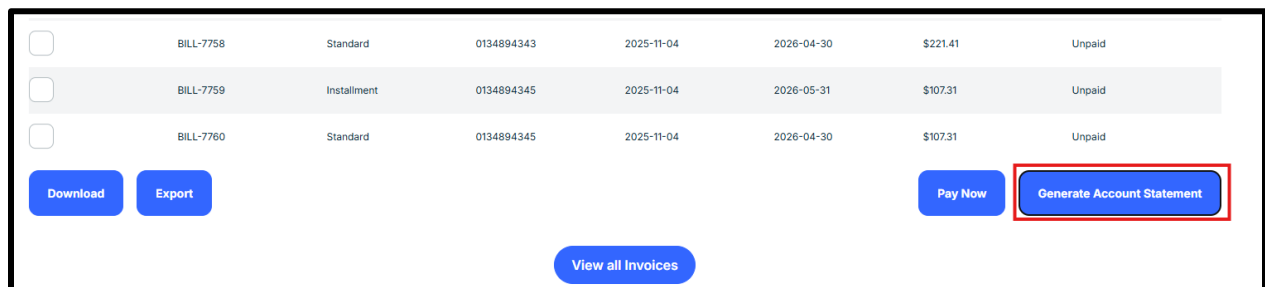
Rechnungsdaten exportieren:

1. Wählen Sie in der Rechnungsliste die Rechnung(en), die Sie exportieren möchten
2. Klicken Sie auf „**Export**“ (Exportieren)
3. Das System generiert eine CSV-Datei
4. Die Rechnungsdaten werden auf Ihren Computer heruntergeladen



Herunterladen eines Kontoauszugs

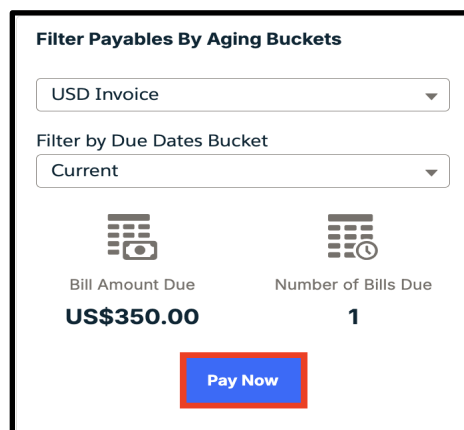
1. Wählen Sie „Generate Statement“ (Auszug erstellen). Daraufhin wird automatisch ein Auszug heruntergeladen, der alle zum aktuellen Datum offenen (unbezahlten) Rechnungen enthält.



5. Zahlungen vornehmen

Pay Now-Funktion (Dashboard):

1. Klicken Sie im Dashboard auf die Schaltfläche „Pay Now“ (Jetzt bezahlen).



2. Es öffnet sich ein Zahlungsfenster mit allen offenen Rechnungen

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"/>

3. Wählen Sie die Rechnungen aus, die Sie bezahlen möchten, indem Sie den Zahlungsbetrag eingeben
4. Klicken Sie auf „**Continue**“ (Weiter)
5. Wählen Sie Ihre Zahlungsmethode:
 - Verwenden Sie eine gespeicherte Zahlungsmethode
 - Fügen Sie eine neue Zahlungsmethode hinzu (Kreditkarte oder ACH)
6. Klicken Sie auf „**Pay Now**“ (Jetzt bezahlen), um Ihre Zahlung vorzunehmen
7. Sie erhalten eine Bestätigung mit Zahlungsdetails und Belegnummer

Zahlung über die Rechnungsliste:

1. Navigieren Sie zur Seite „**Invoices**“ (Rechnungen)
2. Wählen Sie eine oder mehrere Rechnungen aus, indem Sie die Kästchen ankreuzen
3. Klicken Sie auf „**Pay Now**“ (Jetzt bezahlen)
4. Befolge die Schritte 4–8 wie oben beschrieben, um Ihre Zahlung abzuschließen

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-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

Zahlung einer einzigen Rechnung:

1. Navigieren Sie zur Seite „**Invoices**“ (Rechnungen)

2. Klicken Sie auf die Abrechnungsbelegnummer, um deren Details anzuzeigen
3. Klicken Sie auf der Rechnungsdetailseite auf die Schaltfläche „Pay“ (Bezahlen)
4. Befolge die Schritte 4–8 wie oben beschrieben, um Ihre Zahlung abzuschließen

Invoices

Filter Records

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-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

Teilzahlungen durchführen:

1. Gehen Sie zur Seite „Invoices“ (Rechnungen)
2. Wählen Sie eine oder mehrere Rechnungen aus, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren, und klicken Sie auf „Pay Now“ (Jetzt bezahlen)

PRODUCT CATEGORIES

OUR BRANDS

SERVICE

ORDER PORTAL

What are you looking for?

Q

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. Während des Zahlungsvorgangs können Sie den Zahlungsbetrag für jede Rechnung anpassen
4. Geben Sie den Betrag, den Sie bezahlen möchten, in das Feld „Payment Amount“ (Zahlungsbetrag) ein

Pay Now

Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
1400065799	Apr 30, 2026	\$15,807.34	<input type="text" value="1,500.00"/>

5. Fahren Sie mit dem Zahlungsvorgang fort und geben Sie den Grund für die Teilzahlung an

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	<input type="text" value="Select a reason"/> <small>Complete this field.</small>

Hinweis: Nach einer Teilzahlung wird für die Rechnung der Status „Partially Paid“ (Teilweise bezahlt) angezeigt. Der angezeigte Betrag entspricht dem tatsächlich gezahlten Betrag und nicht dem ursprünglichen Rechnungsbetrag.

Verfügbare Zahlungsmethoden

Die Ihnen angebotenen Zahlungsmethoden – Kreditkarte, ACH-Banküberweisung oder beides – hängen von der Art der Rechnung(en) ab, die Sie bezahlen. Wenn Sie Rechnungen auswählen, die nur eine Zahlungsmethode unterstützen (z. B. nur ACH), wird beim Hinzufügen einer neuen Zahlungsmethode oder bei der Auswahl einer gespeicherten Zahlungsmethode nur diese Option angezeigt. Wenn Sie sich nicht sicher sind, warum eine bestimmte Zahlungsoption für eine Rechnung nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an den Solenis-Support.

Zahlungsaufschläge

Je nach Ihrem Konto und der von Ihnen gewählten Zahlungsmethode kann bei Kreditkartenzahlungen ein Aufschlag anfallen:

- Wenn ein Aufschlag anfällt, wird er berechnet und auf dem Bildschirm zur Auswahl der Zahlungsmethode angezeigt, sobald Sie eine Karte auswählen
- Sie müssen den Aufschlag überprüfen und bestätigen, bevor die Schaltfläche „Pay Now“ (Jetzt bezahlen) verfügbar wird

- Wenn Sie mehrere Rechnungen begleichen und/oder Gutschriften innerhalb derselben Zahlung verrechnen, wird der Aufschlag pro Rechnung aufgeschlüsselt. Zusätzlich werden die Aufschläge insgesamt sowie der zu zahlende Nettogesamtbetrag ausgewiesen
- Aufschläge gelten nicht für ACH-Überweisungszahlungen
- Einige Konten (z. B. staatliche Einrichtungen) unterliegen keinen Aufschlägen. Wenn Ihr Konto von der Gebühr befreit ist, wird kein Hinweis auf den Aufschlag angezeigt und Sie können ohne Bestätigungsschritt mit der Zahlung fortfahren
- Der Betrag des Aufschlags wird auf Ihrer Zahlungsbestätigung, auf der Seite mit den Zahlungsdetails und auf Ihrem herunterladbaren Beleg angezeigt

Wenn Sie Fragen dazu haben, ob für Ihr Konto ein Zahlungsaufschlag anfällt, kontaktieren Sie den Solenis Support unter SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Gutschriften auf Ihre Zahlung anrechnen

Wenn für Ihr Konto Gutschriften verfügbar sind, können Sie diese auf eine Rechnungszahlung anrechnen:

- Wenn Sie zu bezahlende Rechnungen auswählen, werden auch alle verfügbaren Guthaben für Ihr Konto angezeigt. Wählen Sie die Gutschrift(en) aus, die Sie anrechnen möchten
- Angerechnete Gutschriften reduzieren den fälligen Gesamtbetrag der Zahlung (und gegebenenfalls den Zahlungsaufschlag); nicht ausgewählte Gutschriften bleiben für eine zukünftige Zahlung verfügbar
- Die Zahlung muss mindestens eine reguläre Rechnung umfassen – eine Gutschrift kann nicht allein beglichen werden
- Gutschriften müssen vollständig angerechnet werden; eine teilweise Anrechnung einer Gutschrift ist nicht möglich
- Der Gesamtbetrag der Zahlung muss mindestens null betragen, bevor Sie fortfahren können; wenn der Gesamtbetrag durch die Anrechnung der ausgewählten Gutschriften negativ würde, passen Sie die Auswahl der Rechnungen oder Gutschriften an, bevor Sie fortfahren

Ihre Zahlungsbestätigung, die Seite mit den Zahlungsdetails und der Beleg zeigen die Rechnungsbeträge, die angerechneten Gutschriften, den Nettobetrag und einen gegebenenfalls anfallenden Zahlungsaufschlag.

Bearbeitungszeit für Zahlungen:

1. Kreditkartenzahlungen werden sofort bearbeitet

2. ACH-Zahlungen (Banküberweisungen) werden in der Regel innerhalb von 1–3 Werktagen bearbeitet
3. Ihr Zahlungsstatus wird im System aktualisiert, sobald die Zahlung bestätigt wurde

Zahlungsbestätigung:

1. Nach erfolgreicher Übermittlung der Zahlung wird Ihnen eine Bestätigungsseite angezeigt

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. Sie können einen Zahlungsbeleg auf der Zahlungsbestätigungsseite oder später im Bereich mit dem Zahlungsverlauf anzeigen und herunterladen

Orders
Invoices
Deliveries
Payments
Cases

Filter Records

Start Date yyyy/mm/dd

End 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-00000163	0aQUX00002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX0000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-00000551	0aQUX00002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX000001Azp0AE	\$15,807.34	Processed

Download
Export

6. Zahlung ohne Anmeldung (Gastzahlung)

Wenn Sie keine Zugangsdaten für das Portal haben oder einfach eine einmalige Zahlung vornehmen möchten, können Sie Ihre Rechnung(en) direkt bezahlen, ohne sich anzumelden.

- Navigieren Sie zur Gastzahlungsseite (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 'Log In' link. The main content area features a form titled 'Enter Details' with two input fields: 'Customer Number*' and 'Document Number*'. Each field has a placeholder text 'Enter customer number...' and 'Enter document number...' respectively. Below the fields is a blue button labeled 'Add Invoice'. 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'. There are also social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter. The footer also includes the copyright notice '©2014-2026 Solenis' and buttons for 'COOKIE SETTINGS' and 'BACK TO TOP'.

- Geben Sie Ihre Kundennummer und die Dokumentennummer der Rechnung ein, die Sie bezahlen möchten, und klicken Sie dann auf „Add Invoice“ (Rechnung hinzufügen) Die Rechnung wird abgerufen und der unten stehenden Tabelle hinzugefügt. Ihre Kundennummer bleibt eingetragen, sodass Sie weitere Rechnungen hinzufügen können; das Feld „Document Number“ (Dokumentennummer) wird geleert, sodass Sie die nächste eingeben können
- Alle Rechnungen, die zu einer einzelnen Gastzahlung hinzugefügt werden, müssen demselben Konto (derselben Kundennummer) zugeordnet sein. Wenn Sie versuchen, eine Rechnung mit einer anderen Kundennummer hinzuzufügen, wird die Meldung „All invoices in a single payment must use the same account number“ (Alle Rechnungen in einer einzelnen Zahlung müssen demselben Konto zugeordnet sein) angezeigt und die Rechnung wird nicht hinzugefügt
- Sobald Sie die Rechnung(en), die Sie bezahlen möchten, hinzugefügt haben, füllen Sie den Abschnitt „Billing Details“ (Rechnungsdetails) aus, und klicken Sie auf „Pay Invoice(s)“ (Rechnung(en) bezahlen)
- Die verfügbaren Zahlungsmethoden (Kreditkarte und/oder ACH) hängen von der Art der hinzugefügten Rechnung(en) ab, genau wie bei einer Zahlung im angemeldeten Zustand

The screenshot shows the Solenis website's payment 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 'Log In' link. 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 '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 located 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.

- Geben Sie Ihre Zahlungsdaten ein und klicken Sie auf „Pay Now“ (Jetzt bezahlen), um die Zahlung abzuschließen
- Nach vollständiger Zahlung wird auf Ihrer Bestätigungsseite Folgendes angezeigt: „Thank you for your recent payment. Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded.“ (Vielen Dank für Ihre kürzlich erfolgte Zahlung. Bitte beachten Sie, dass es 24–48 Stunden dauern kann, bis die Transaktion in Ihrem Konto angezeigt wird. Während dieses Zeitraums eingehende Mitteilungen zu Ihrem Konto berücksichtigen Ihre letzte Zahlung möglicherweise noch nicht und können ignoriert werden.) Ihre Rechnung(en) werden als „Paid in Full“ (Vollständig bezahlt) gekennzeichnet
- Wenn Sie für eine oder mehrere Rechnungen einen Teilbetrag zahlen, enthält Ihre Bestätigung einen zusätzlichen Hinweis: „Please contact support: Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment.“ (Bitte kontaktieren Sie den Support. E-Mail an soleniscreditnateam@solenis.com für Teilzahlung.) Teilweise bezahlte Rechnungen werden als „Partially Paid“ (Teilweise bezahlt) angezeigt; vollständig bezahlte Rechnungen werden als „Paid in Full“ (Vollständig bezahlt) angezeigt

Zahlung mit verfügbaren Gutschriften (Gastzahlung):

Wenn Sie eine Gutschriftrechnung haben (mit derselben Kontonummer, Marke und Währung wie Ihre andere(n) Rechnung(en)), können Sie diese derselben Gastzahlung hinzufügen:

- Der Gutschriftbetrag einschließlich eines etwaigen Zahlungsaufschlags wird von Ihrem Gesamtsaldo abgezogen
- Eine Gutschriftrechnung kann nicht allein beglichen werden – die Zahlung muss auch eine reguläre Rechnung umfassen
- Eine Gutschriftrechnung kann nur vollständig angerechnet werden
- Ihr Gesamtbetrag muss mindestens null betragen, bevor Sie die Zahlung abschließen können

Beleg anzeigen und per E-Mail versenden:

Auf der Zahlungsbestätigungsseite können Sie:

- Auf „View Receipt“ (Beleg anzeigen) klicken, um Ihren Beleg in einer neuen Registerkarte zu öffnen, wo Sie eine PDF-Kopie herunterladen können
- Auf „Email Receipt“ (Beleg per E-Mail senden) klicken, um einen Link zu Ihrem Beleg an Ihre E-Mail-Adresse senden zu lassen

7. Rechnungen beanstanden

Beanstandung erstellen:

1. Navigieren Sie zur Seite „**Invoices**“ (Rechnungen)
2. Klicken Sie auf die Nummer eines Abrechnungsdokuments, um dessen Details anzuzeigen
3. Klicken Sie auf der Seite „Invoice Detail“ (Rechnungsdetails) auf die Schaltfläche „**Dispute**“ (Beanstanden)
4. Beanstandungsformular ausfüllen:
 - Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Grund für die Beanstandung aus
 - Geben Sie den beanstandeten Betrag ein
 - Beschreiben Sie das Problem ausführlich
 - Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an, falls diese noch nicht hinterlegt ist
 - Fügen Sie relevante Dokumente als Anhang hinzu (optional, maximale Gesamtdateigröße 10 MB)
5. Klicken Sie auf „**Save**“ (Speichern)
6. Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt und ein Fall wird erstellt
7. Die Beanstandung wird anhand des ausgewählten Grundes an das zuständige Solenis-Team weitergeleitet

- **Hinweis:** Die Beanstandung einer Rechnung entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung zur Zahlung des ausstehenden Betrags, solange Solenis nicht bestätigt hat, dass die Beanstandung anerkannt wurde und entsprechend korrigierte Dokumente zur Verfügung gestellt wurden.

The screenshot shows a web form titled "Create Invoice Dispute". It contains the following fields and elements:

- *Case Reason:** A dropdown menu with the placeholder text "Select an Option".
- *Description:** A large text area for providing details about the dispute.
- *Email Address:** A text field containing the email "SolenisUser@solenis.com".
- Amount:** A text field for entering the disputed amount.
- Attachments:** A section with an "Upload Files" button (indicated by a blue upload icon) and the text "Or drop files". Below this, it states "(max total size: 10MB)".
- Buttons:** At the bottom right, there are two buttons: "Cancel" and "Save".

Vorhandene Beanstandung anzeigen:

1. Rufen Sie die Seite „Cases“ (Fälle) auf
2. Sehen Sie Ihre Beanstandungen/Fälle mit den wichtigsten Informationen ein:
 - Fallnummer
 - Status
 - E-Mail-Adresse
 - Betreff
 - Erstellungsdatum

Verfahren zur Bearbeitung von Beanstandungen:

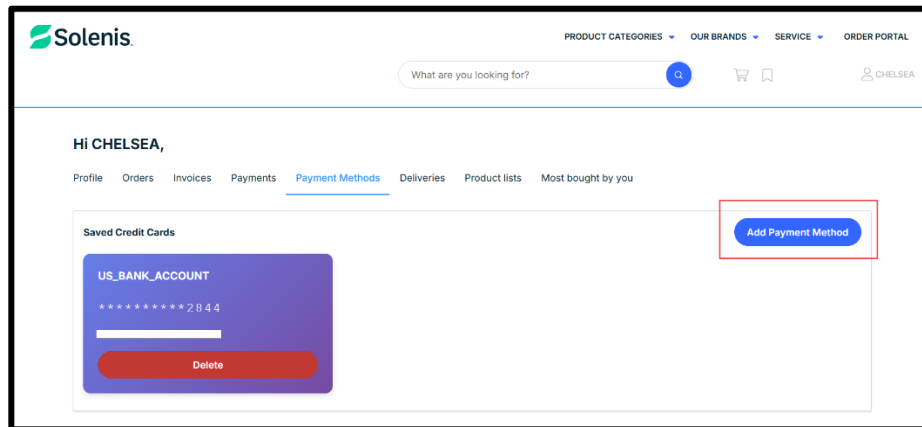
1. Nach Einreichung einer Beanstandung wird diese einem Mitarbeiter von Solenis zur Prüfung vorgelegt.
2. Das Portal zeigt den aktuellen Status Ihrer Beanstandung an
3. Wenn Ihre Beanstandung genehmigt wird, erhalten Sie eine Gutschrift auf Ihrem Konto

4. Wenn weitere Informationen benötigt werden, fordert der Mitarbeiter von Solenis diese über den jeweiligen Fall an

8. Zahlungsmethoden verwalten

Zahlungsmethode hinzufügen:

1. Rufen Sie im Navigationsmenü „Payment Methods“ (Zahlungsmethoden) auf
2. Klicken Sie auf „Add Payment Method“ (Zahlungsmethode hinzufügen)



3. Geben Sie Ihre persönlichen Daten ein:
 - o Name des Karteninhabers
 - o E-Mail
 - o Rechnungsadresse (Straße, Hausnummer, Stadt, Bundesland/Provinz, Postleitzahl, Land)
4. Klicken Sie auf „**Continue**“ (Weiter), um mit den Kartendetails fortzufahren

The screenshot shows the 'Add Payment Method' form. It has a title bar '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 required fields: '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'.

5. Wählen Sie Karte oder ACH-Bankkonto aus und folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm
6. Klicken Sie auf „**Save Payment Method**“ (Zahlungsmethode speichern).

Für Kreditkarten:

1. Geben Sie Ihre Kartendaten ein:
 - Kartennummer
 - Ablaufdatum
 - CVV-Code
2. Klicken Sie auf „**Save Payment Method**“ (Zahlungsmethode speichern)

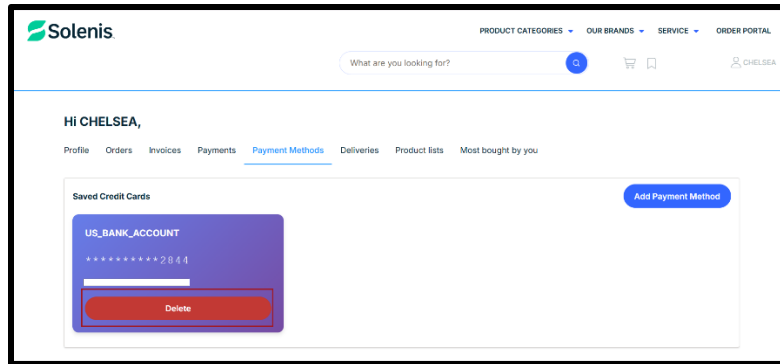
The screenshot shows a mobile app interface for adding a payment method. The title is 'Add Payment Method'. There are two radio button options: 'Credit Card' (selected) and 'ACH/Bank Account'. The 'Credit Card' section has three input fields: 'Card Number' (with a placeholder '1234 1234 1234 1234'), 'Expiration Date' (with a placeholder 'MM / YY'), and 'CVV' (with a placeholder 'CVV'). The 'ACH/Bank Account' section is currently inactive. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel' and 'Save Payment Method'. The 'Save Payment Method' button is highlighted with a red rectangular box.

Für ACH (Bankkonto):

1. Geben Sie Ihre Bankleitzahl und Kontonummer ein
2. Klicken Sie nach Abschluss auf „**Save Payment Method**“ (Zahlungsmethode speichern)

Entfernen einer Zahlungsmethode:

1. Rufen Sie im Navigationsmenü „**Payment Methods**“ (Zahlungsmethoden) auf
2. Suchen Sie die Zahlungsmethode, die Sie entfernen möchten
3. Klicken Sie bei der Zahlungsmethode auf die Schaltfläche „**Delete**“ (Entfernen)
4. Bestätigen Sie das Entfernen, indem Sie auf „**OK**“ klicken.



Ablauf der Zahlungsmethode:

1. Um eine abgelaufene Karte zu ersetzen, fügen Sie eine neue Zahlungsmethode mit den neuen Kartendaten hinzu

9. Zahlungshistorie anzeigen

Zugriff auf die Zahlungshistorie:

1. Klicken Sie im Navigationsmenü auf „**Payments**“ (Zahlungen)
2. Zeigen Sie eine Liste aller über das Portal getätigten Zahlungen an
3. Jeder Eintrag enthält:
 - Zahlungsnummer
 - Datum
 - Betrag
 - Status
4. Klicken Sie auf eine Zahlung, um weitere Details anzuzeigen

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-000000010	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3*0AE	\$350.00	Processed
☐	P-000000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-000000012	0aQVB0000006dZi2AI	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

Zahlungen filtern:

1. Über die Suchleiste können Sie nach bestimmten Zahlungen suchen

2. Über die Filteroptionen können Sie die Zahlungen nach folgenden Kriterien eingrenzen:
 - Startdatum
 - Enddatum
3. Klicken Sie auf „**Reset Filters**“ (Filter zurücksetzen), um alle angewendeten Filter zu löschen

Anzeigen von Zahlungsdetails:

1. Klicken Sie auf eine Zahlung in der Liste, um deren Details anzuzeigen
2. Die Seite Zahlungsdetails zeigt:
 - Zahlungsnummer
 - Datum
 - Betrag und Währung
 - Status
 - Währung ISO-Code
 - Aufschlagsbetrag
3. Abschnitt Rechnungen mit Anzeige von:
 - Abrechnungsbelegnummer
 - Abrechnungstyp
 - Quell-Dokument-ID
 - Belegdatum
 - Fälligkeitsdatum
 - Steuerbetrag
 - Gesamtfälliger Betrag
 - Zahlungsstatus

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

Herunterladen von Zahlungsbelegen:

1. Rufen Sie die Seite „**Payments**“ (Zahlungen) auf
2. Wählen Sie Zahlungen aus, indem Sie das Kontrollkästchen daneben aktivieren
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche „**Print**“ (Drucken)
4. Der Zahlungsbeleg wird dann als separate PDF-Datei heruntergeladen

10. Fallverwaltung

Fälle anzeigen:

1. Klicken Sie im Navigationsmenü auf „**Cases**“ (Fälle)
2. Zeigen Sie eine Liste aller Ihrer Fälle (Beanstandungen und Supportanfragen) an
3. Jeder Eintrag enthält:
 - Fallnummer
 - Status
 - E-Mail-Adresse
 - Betreff
 - Erstellungsdatum

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

Fälle filtern:

- Über die Suchleiste können Sie nach bestimmten Fällen anhand der Fallnummer oder des Betreffs suchen
- Über die Filteroptionen können Sie die Fälle nach folgenden Kriterien eingrenzen:
 - Status
 - Ursache
- Klicken Sie auf „**Reset Filters**“ (Filter zurücksetzen), um alle angewendeten Filter zu löschen

Falldetails:

- Klicken Sie auf eine Fallnummer, um die zugehörigen Details anzuzeigen
- Die Seite Falldetails zeigt:
 - Fallnummer
 - Status
 - E-Mail-Adresse
 - Betreff
 - Beschreibung
 - Erstellungsdatum
 - Abschnitt Fallaktivität
 - Abschnitt Falldokumente mit Dateinamen, Dateitypen und Dateigrößen

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. Fehlersuche und -behebung

Häufige Probleme und Lösungen:

Rechnung wird nicht angezeigt:

1. Überprüfen Sie Ihre Filter, um sicherzustellen, dass die angezeigten Rechnungen nicht eingeschränkt werden
2. Klicken Sie auf „**Reset Filters**“ (Filter zurücksetzen), um alle angewendeten Filter zu löschen
3. Überprüfen Sie, ob die Rechnung Ihrem Konto zugeordnet ist
4. Wenn die Rechnung erst kürzlich ausgestellt wurde, ist sie möglicherweise noch nicht im Portal verfügbar (Rechnungen werden in der Regel 24–48 Stunden nach der Ausstellung angezeigt)
5. Wenn Sie eine bestimmte Rechnung nicht finden können, die Ihrer Ansicht nach im Portal verfügbar sein sollte, wenden Sie sich unter Angabe der Rechnungsnummer an den Support

Zahlungsmethode funktioniert nicht:

1. Überprüfen Sie, ob Ihre Zahlungsinformationen korrekt und aktuell sind
2. Prüfen Sie, ob Ihre Karte abgelaufen ist oder Ausgabenbeschränkungen aufweist
3. Stellen Sie sicher, dass die Rechnungsadresse mit den Daten Ihres Finanzinstituts übereinstimmt
4. Wenden Sie sich bei Kreditkartenablehnungen an Ihren Kartenaussteller, um sicherzustellen, dass die Transaktion nicht gesperrt ist

5. Überprüfen Sie bei ACH-Problemen, ob Ihre Kontonummer und Bankleitzahl korrekt eingegeben wurden
6. Versuchen Sie, eine andere Zahlungsmethode hinzuzufügen
7. Wenn Sie eine bestimmte Fehlermeldung erhalten, notieren Sie diese und stellen Sie sie dem Support bei Bedarf zur Verfügung
8. Fehlermeldung „The Apex request is Invalid“ (Die Apex-Anfrage ist ungültig): Wenn Sie diese Fehlermeldung erhalten, wenden Sie sich bitte an Ihre Bank, da sie mit einer Überschreitung des Kreditlimits, des verfügbaren Guthabens oder des zulässigen Transaktionsbetrags zusammenhängt.

Nur eine Zahlungsmethode verfügbar:

1. Dies ist bei bestimmten Rechnungsarten zu erwarten. Einige Rechnungen unterstützen nur ACH-Banküberweisungen und bieten keine Kreditkartenooption an
2. Wenn Sie der Meinung sind, dass dies für Ihre Rechnung falsch ist, wenden Sie sich an den Support

Unerwarteter oder fehlender Aufschlag:

1. Aufschläge gelten nur für Kreditkartenzahlungen, nicht für ACH
2. Einige Konten (z. B. staatliche Einrichtungen) sind von Aufschlägen befreit
3. Wenn Sie der Meinung sind, dass ein angezeigter Aufschlag falsch ist, wenden Sie sich vor Abschluss der Zahlung an den Solenis Support

Rechnungs-PDF konnte nicht heruntergeladen werden:

1. Versuchen Sie es mit einem anderen Webbrowser
2. Leeren Sie Ihren Browser-Cache, und versuchen Sie es erneut
3. Prüfen Sie, ob Popup-Blocker aktiviert sind, die den Download verhindern könnten
4. Wenn das Dokument nicht gefunden werden kann, erhalten Sie die Meldung „**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance**“ (Das Dokument konnte nicht gefunden werden. Wenden Sie sich an Solenis für Unterstützung.)
5. Rechnungen, die älter als 24 Monate sind, müssen möglicherweise vom Solenis-Team angefordert werden

Fehler beim Erstellen von Beanstandungen:

1. Stellen Sie sicher, dass alle Pflichtfelder im Beanstandungsformular ausgefüllt sind

2. Verifizieren Sie, dass der beanstandete Betrag den Rechnungsbetrag nicht übersteigt
3. Stellen Sie sicher, dass Ihre angehängten Dateien die Grenze von 10 MB nicht überschreiten
4. Verwenden Sie die unterstützten Dateiformate (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG) für Anhänge
5. Wenn Sie eine Beanstandung nicht einreichen können, aktualisieren Sie die Seite und versuchen Sie es erneut
6. Wenn das Problem weiterhin besteht, erstellen Sie einen Support-Fall, der das Problem beschreibt

Verzögerungen bei der Zahlungsabwicklung:

1. Kreditkartenzahlungen sollten sofort angezeigt werden. Ist dies nicht der Fall, warten Sie eine Stunde und überprüfen Sie es erneut
2. Die Bearbeitung von ACH-Zahlungen dauert in der Regel 1–3 Werktage
3. Wenn der Zahlungsstatus länger als 5 Werktage „**Pending**“ (Ausstehend) bleibt, wenden Sie sich an den Support

Gastzahlung: Invoice Won't

1. Überprüfen Sie, ob die von Ihnen eingegebene Kundennummer mit der Kundennummer der anderen Rechnung(en) in Ihrer Gastzahlungsliste übereinstimmt – alle Rechnungen in einer einzelnen Gastzahlung müssen dieselbe Kundennummer aufweisen
2. Überprüfen Sie die Kundennummer und die Dokumentennummer auf Tippfehler.

Browser-Kompatibilitätsprobleme:

1. Aktualisieren Sie Ihren Browser auf die neueste Version
2. Wenn Sie Anzeigeprobleme haben, verwenden Sie Google Chrome, den empfohlenen Browser
3. Deaktivieren Sie Browsererweiterungen, die das Portal beeinträchtigen könnten
4. Stellen Sie den Zoom Ihres Browsers auf 100 % ein
5. Für mobile Benutzer wird die Desktop-Version der Website empfohlen, um eine optimale Funktionalität zu gewährleisten

12. Support erhalten

Kontaktinformationen:

- E-Mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com