Solenis elektronikus számlamegjelenítési és -fizetési portál (EIPP)

Használati útmutató ügyfeleknek

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

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 14
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: 18
7. Disputing Invoices 18
Creating a Dispute: 18

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

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

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

1. Bevezetés

A Solenis elektronikus számlabemutatási és -fizetési (EIPP) portálja hatékony és biztonságos módot kínál számlái online elérésére, kezelésére és kifizetésére. Ez az ügyfélközpontú portál leegyszerűsíti pénzügyi interakcióit a Solenisszel, miközben nagyobb ellenőrzést és átláthatóságot biztosít számlái és fizetési folyamatai felett.

Fő előnyei:

- **Non-stop elérhetőség**: Biztonságos online portálon keresztül bármikor és bárhonnan hozzáférhet a számlainformációihoz
- **Egyszerűsített fizetések**: Gyors fizetés hitelkártyával vagy ACH-átutalással, mentett fizetési módokkal
- **Rugalmas fizetési lehetőségek:** Teljes vagy részleges fizetés, a rendelkezésre álló számlaegyenleg alkalmazása és – ha nem fér hozzá a portálhoz – közvetlen, bejelentkezés nélküli fizetés
- **Teljes láthatóság:** Az összes nyitott és korábbi számlát megtekintheti egyetlen központi helyen
- **Önkiszolgáló funkciók**: Viták benyújtása, információk kérése és a megoldás állapotának nyomon követése telefonhívások vagy e-mailek nélkül
- **Részletes dokumentáció:** Számla PDF-ek és kapcsolódó dokumentumok letöltése a nyilvántartásához
- **Hatékony kommunikáció**: Közvetlen kommunikációs csatorna a Solenis ügyfélszolgálatával a számlázással kapcsolatos kérdésekben

A portál funkciói:

- **Számlakezelés**: Számlák és alátámasztó dokumentumok megtekintése, szűrése, keresése és letöltése
- **Fizetéskezelés**: Biztonságos fizetés hitelkártyával vagy ACH banki átutalással
- **Fizetési felárak:** A fizetés megerősítése előtt tekintse meg az esetleges kártyafeldolgozási díjakat
- **Vendégfizetés:** Számlák kifizetése bejelentkezés nélkül a fiók- és számlaadatok megadásával
- **Fizetési előzmények**: Kövesse nyomon a fizetési előzményeket, és töltse le a bizonylatokat a nyilvántartásához
- **Vitakezelés**: Számlával kapcsolatos vita benyújtása és nyomon követése alátámasztó dokumentációval
- **Fizetési mód tárolása**: Fizetési módok biztonságos mentése későbbi használatra

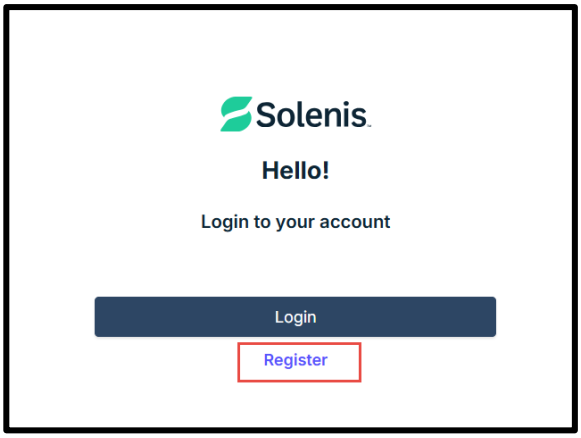
®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

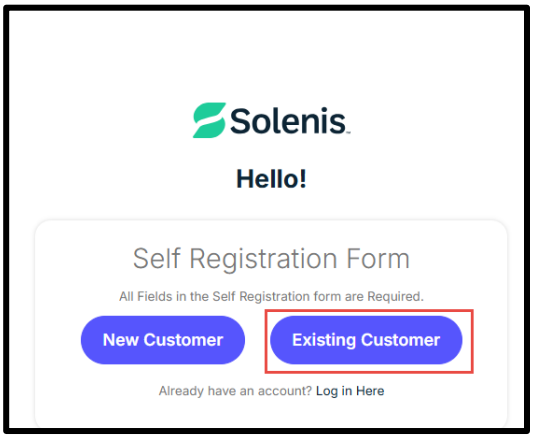
- **Esetkezelés**: Támogatási esetek létrehozása és kezelése számlázási kérdésekhez
- **Felhasználói regisztráció:** Új felhasználók regisztrálhatnak a Solenis termékekhez való hozzáférésre; az EIPP-hozzáférést a Solenis a fiók konfigurálása után biztosítja.

2. Hozzáférés az EIPP portálhoz

- A portál eléréséhez jelentkezzen be hitelesítő adataival a products.solenis.com webhelyre.

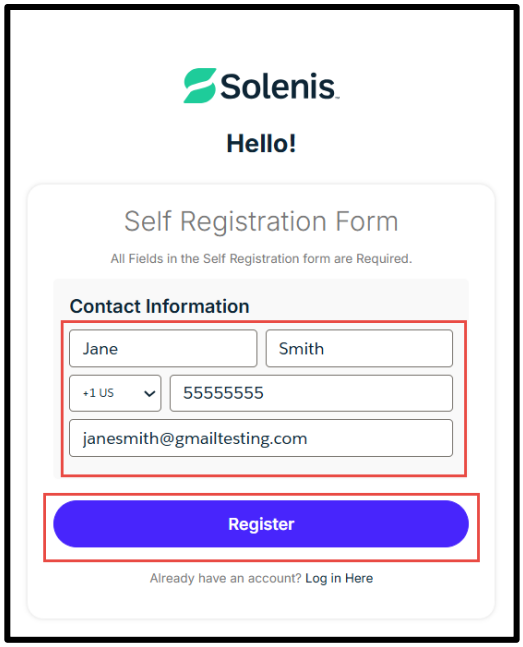
- Lépjen a register (regisztráció) -> és az Existing customer (Meglévő ügyfél) pontra

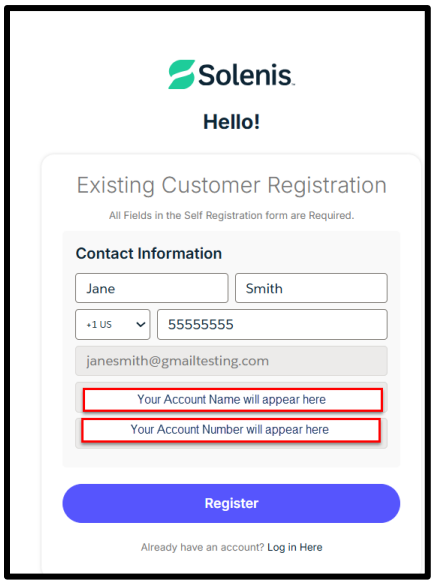




- Töltse ki a kért elérhetőségi adatokat -> a következő képernyőn adja meg a számláin vagy kimutatásán található Solenis-ügyfélszámla számát.

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis





- Még nincsenek portálhitelesítő adatai, vagy egyszeri fizetésre van szüksége regisztráció nélkül? Lásd a Fizetés bejelentkezés nélkül (Vendégfizetés) című részt.

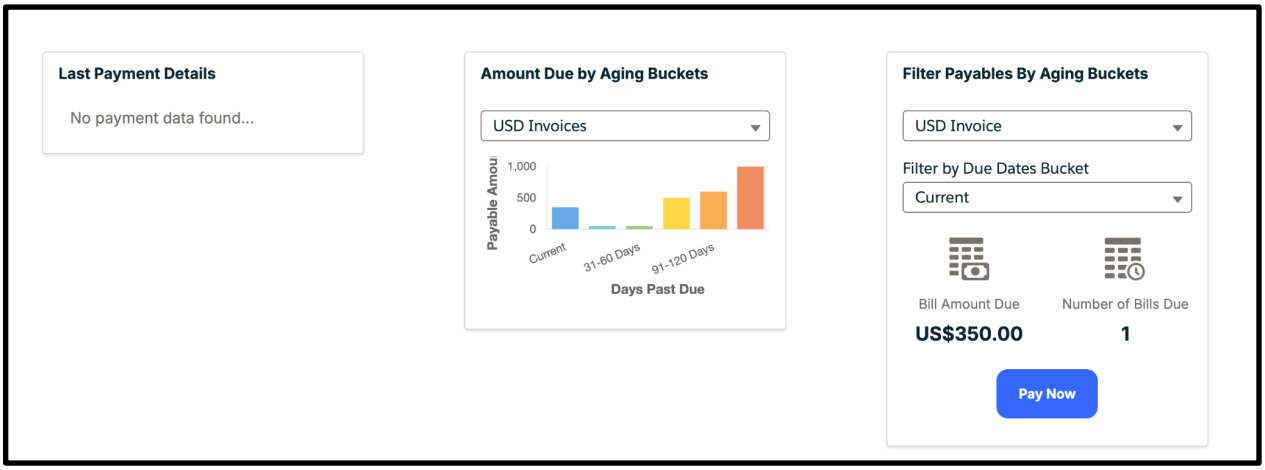
Bejelentkezési támogatás:

- Ha nem sikerül bejelentkezni, akkor kérje a Solenis ügyfélszolgálat segítségét a SolenisCreditNATeam@solenis.com e-mail-címen.

3. Irányítópult áttekintése

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

A bejelentkezés után átirányítjuk Önt az Irányítópultra, amely áttekintést nyújt ügyfélszámlája státuszáról és számlainformációiról:



Az Irányítópult a következő kulcsfontosságú komponenseket tartalmazza:

1. **Last Payment Details (Legutóbbi fizetés részletei)**
   - A portálon keresztüli legutóbbi fizetés részletei.

2. **Amount Due by Aging Buckets (Esedékes összeg korcsoportok szerint)**
   - A számlák lejárati idejét mutatja időszakok szerint:
     - Aktuális
     - 1-30 napos késedelem
     - 31-60 napos késedelem
     - 61-90 napos késedelem
     - 91-120 napos késedelem
     - +120 napos késedelem

3. **Filter Payable By Aging Buckets (Fizetendők korcsoportok szerinti szűrése)**
   - Gyors áttekintést nyújt a nyitott számlák számáról
   - Az összes számla teljes esedékes összegét mutatja
   - Itt találja a **Pay Now (Fizetés most)** gombot a gyors fizetéshez

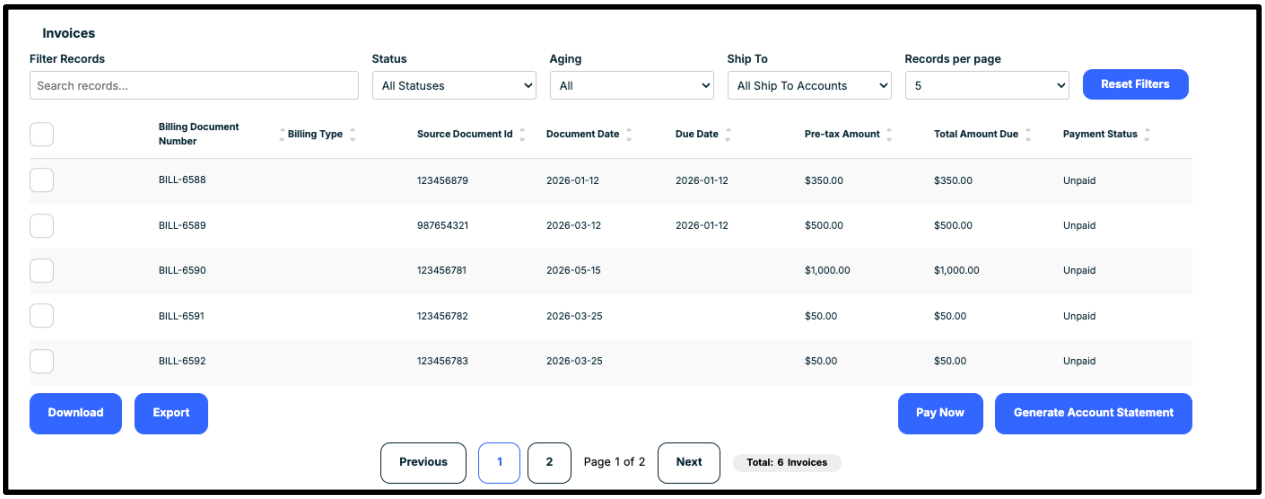
4. **Currency Selection (Pénznem kiválasztása)**
   - Ha több pénznemmel is fizet, akkor kiválaszthatja, hogy melyik pénznem jelenjen meg az irányítópult widgetjeiben
   - A legördülő menüben csak azok a pénznemopciók jelennek meg, amelyekhez számlák tartoznak

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

4. Számlák kezelése

Számlák megtekintése:

1. Kattintson az **Invoices (Számlák)** lehetőségre a profil menüjében
2. Az Invoice List (Számlalista) oldalon az összes számla látható a legfontosabb információkkal együtt:
    - Billing Document Number (Számlázási dokumentum száma)
    - Billing Type (Számlázás típusa)
    - Source Document Id (Forrásdokumentum-azonosító)
    - Document Date (Dokumentum dátuma)
    - Due Date (Határidő)
    - Total Amount Due (Teljes fizetendő összeg)
    - Payment Status (Fizetési állapot)

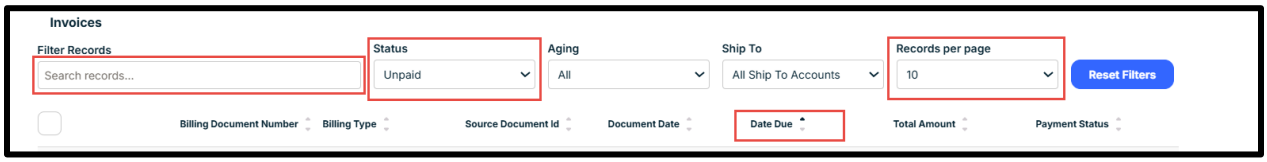


Számlák szűrése:

1. Használja a számlalista tetején található keresősávot a számlaszám szerinti kereséshez
2. Használja a szűrőopciókat a számlák szűkítéséhez:
    - Status (Állapot)
    - Aging (Kor)
    - Number of invoices per page (Számlák száma oldalanként)
3. Kattintson a **Reset Filters** (**Szűrők visszaállítása**) gombra az összes alkalmazott szűrő törléséhez
4. Használja a rendezési lehetőségeket a következőkhöz:
    - Sort invoices by date (Számlák rendezése dátum szerint) - rendezés a legrégebbitől (oldest) a legújabbig (newest)
    - Due Date (Határidő)
    - Amount (Összeg)

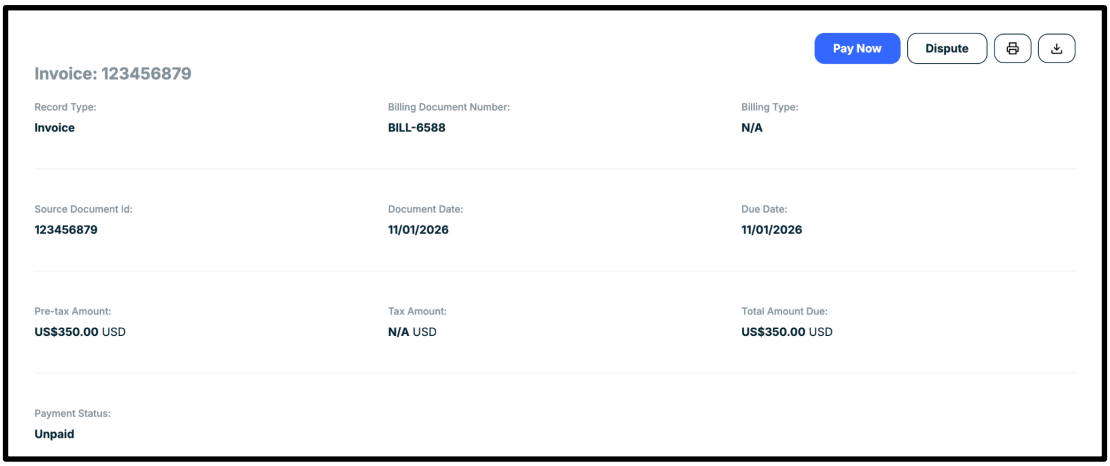
®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

- Payment Status (Fizetési állapot)



Számlaadatok megtekintése:

1. Kattintson a számlaszámra annak részleteinek megtekintéséhez
2. Az Invoice Detail (Számla részletei) oldalon a következők láthatók:
    - Számlainformációk (szám, dátum, összeg, számlatípus)
    - Számlasorok
    - Fizetési állapot és előzmények
    - Kapcsolódó esetek (ha vannak)

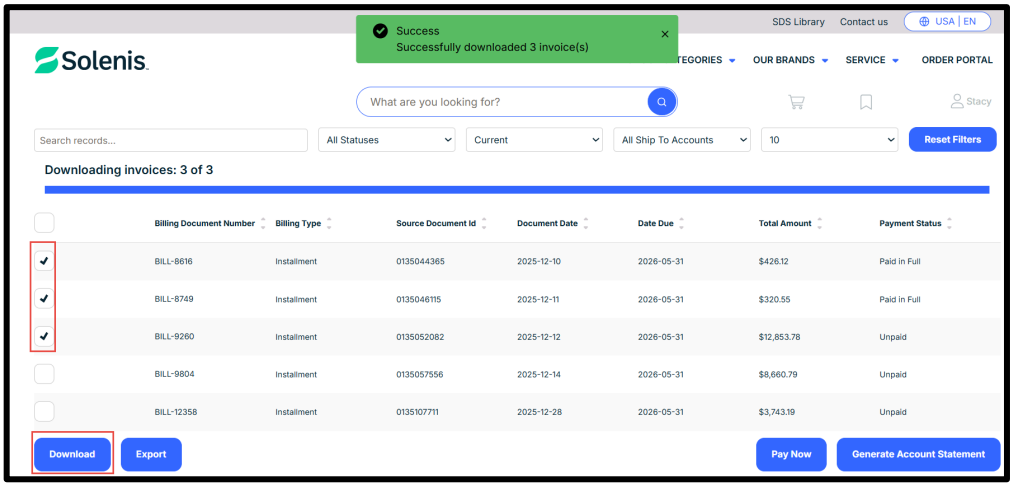


Megjegyzés: A számla kifizetésekor felajánlott fizetési módok (hitelkártya és/vagy ACH banki átutalás) a számla típusától függően változhatnak. A részletekért lásd az „Elérhető fizetési módok” című részt.

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

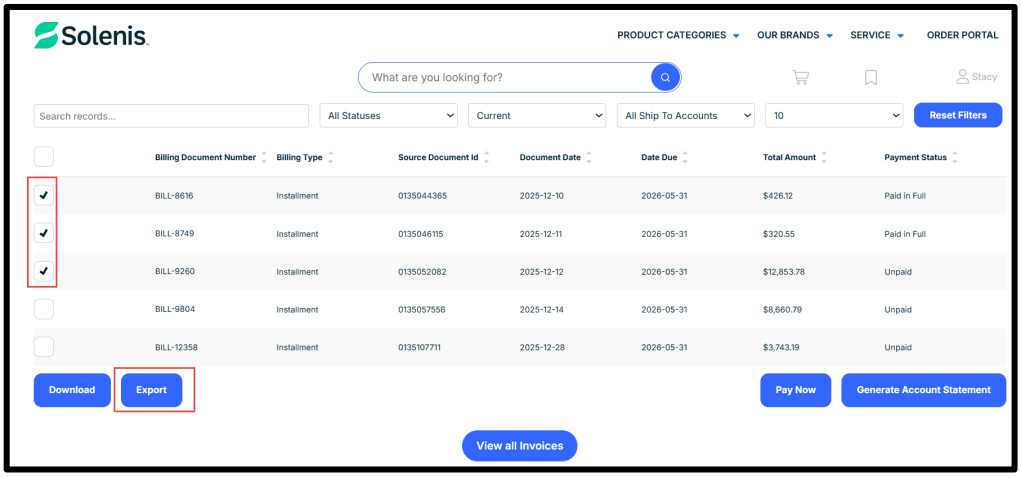
Számlák letöltése:

1. A Számlalistában jelölje be a letölteni kívánt számlák melletti jelölőnégyzeteket
2. Kattintson a **Letöltés (Download)** gombra
3. A kiválasztott számla PDF-fájljai külön fájlokként lesznek letöltve a számítógépre
4. Ha a dokumentum nem található, a következő üzenet jelenik meg: **We were unable to locate the document. Keresse fel a Solenis ügyfélszolgálatot**



Számlaadatok exportálása:

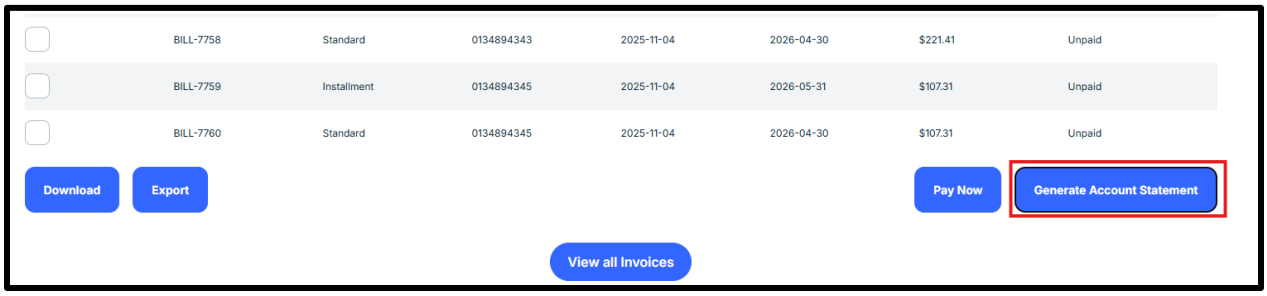
1. A számlalistából válassza ki az exportálni kívánt számlát/számlákat
2. Kattintson az **Export** gombra
3. A rendszer ekkor egy CSV-fájlt generál
4. A számlaadatok le lesznek töltve a számítógépre



®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

Kimutatás letöltése

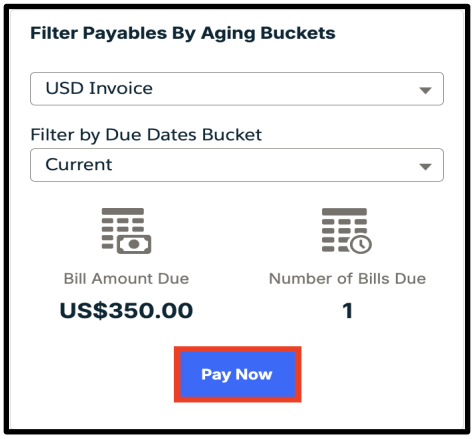
1. Válassza a (Generate Statement) Nyugta nyomtatása pontot, és a rendszer automatikusan letölt egy nyugtát, amelyben megtalálja az összes, az aktuális dátum pillanatában nyitott (nem kifizetett) számlát.



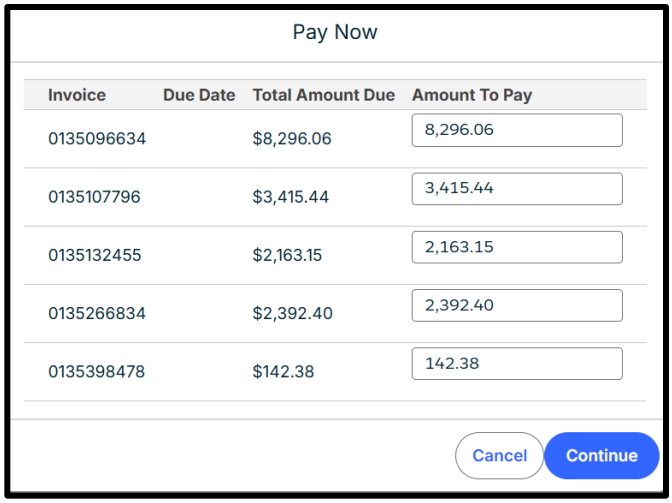
5. Fizetési módok

Pay Now (Fizetés most) funkció (irányítópult):

1. Az Irányítópulton kattintson a **Pay Now (Fizetés most)** gombra



2. Megnyílik egy fizetési ablak, amely az összes nyitott számlát mutatja



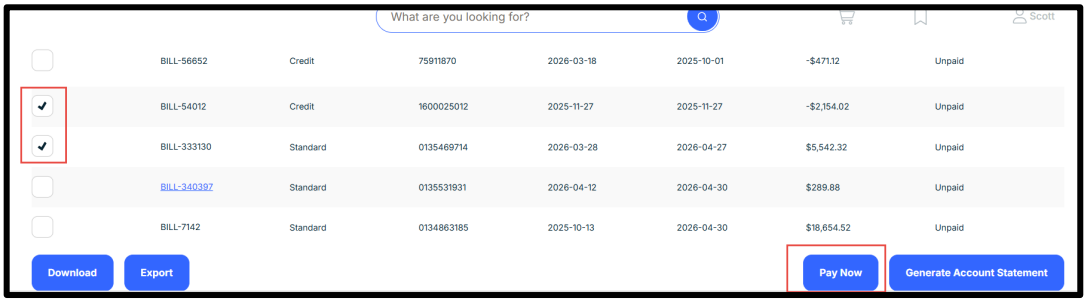
3. Válassza ki a kifizetni kívánt számlákat a fizetési összeg megadásával

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

4. Kattintson a **Continue (Folytatás)** gombra
5. Válassza ki a fizetési módot:
    - Mentett fizetési mód használata
    - Új fizetési mód hozzáadása (hitelkártya vagy ACH)
6. A fizetés feldolgozásához kattintson a **Pay Now (Fizetés most)** gombra
7. Megerősítést fog kapni a fizetési adatokkal és a nyugtaszámmal együtt

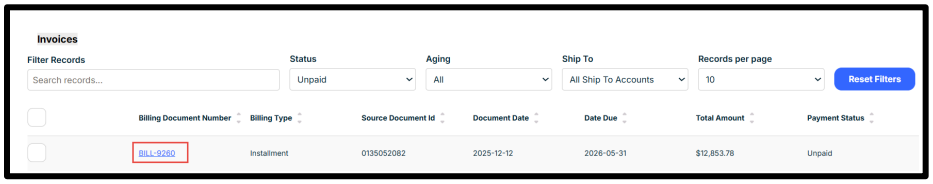
Fizetés a számlalistából:

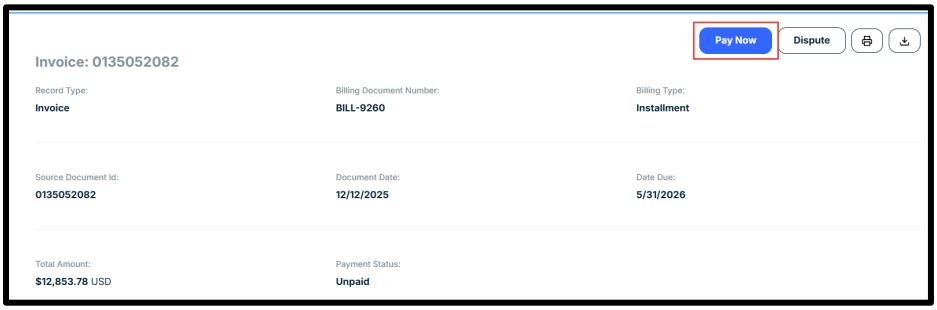
1. Navigáljon az **Invoices (Számlák)** oldalra
2. Válasszon ki egy vagy több számlát a jelölőnégyzetek bejelölésével
3. Kattintson a **Pay Now (Fizetés most)** gombra
4. Kövesse a fenti 4-8. lépést a fizetés befejezéséhez



Egyetlen számla kifizetése:

1. Navigáljon az **Invoices (Számlák)** oldalra
2. Kattintson a Számlázási dokumentum számára a részletek megtekintéséhez
3. Kattintson a **Pay (Fizetés)** gombra a Számla részletei oldalon
4. Kövesse a fenti 4-8. lépést a fizetés befejezéséhez

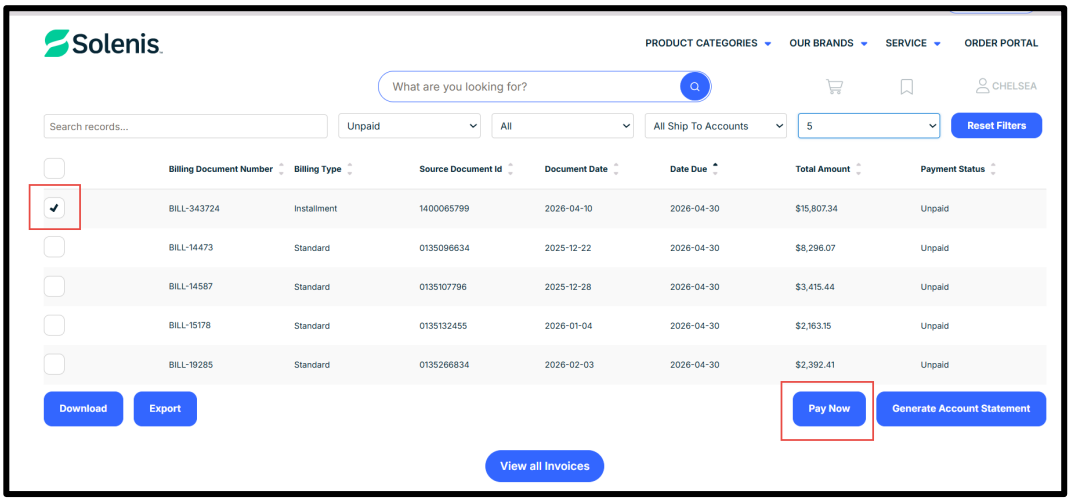




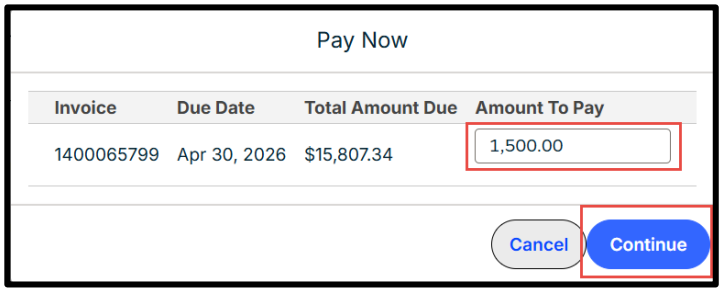
®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

Részleges fizetés:

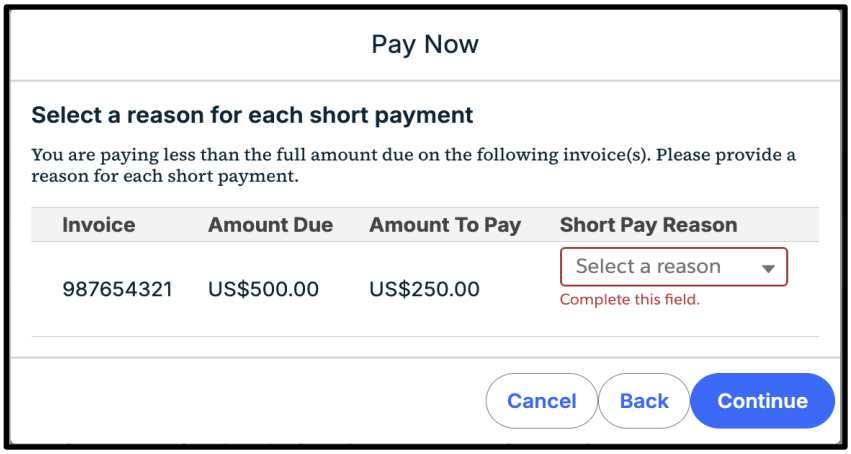
1. Navigáljon az Invoices (Számlák) oldalra
2. Válasszon ki egy vagy több számlát a jelölőnégyzetek bejelölésével, majd kattintson a Pay Now (Fizetés most) lehetőségre



3. A fizetési folyamat során minden egyes számlán módosíthatja a kifizetés összegét
4. Adja meg a kifizetni kívánt összeget a **Payment Amount (Fizetési összeg)** mezőben



5. Folytassa a fizetési folyamatot, és jelölje meg a részleges fizetés okát



®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

Megjegyzés: A részleges fizetés elküldése után a számla állapota Partially Paid (Részben kifizetett), és az összeg a ténylegesen kifizetett összeget tükrözi, nem pedig az eredeti számlaösszeget.

Elérhető fizetési módok

A felajánlott fizetési módok - hitelkártya, ACH banki átutalás vagy mindkettő - a kifizetendő számla/számlák típusától függenek. Ha olyan számlákat választ ki, amelyek csak egy módot támogatnak (például csak ACH), akkor ez lesz az egyetlen opció, amely megjelenik új fizetési mód hozzáadásakor vagy egy mentett fizetési mód kiválasztásakor. Ha bizonytalan abban, hogy miért nem érhető el egy adott opció egy számlához, vegye fel a kapcsolatot a Solenis ügyfélszolgálatával.

Fizetési felár

A fiókjától és a választott fizetési módtól függően hitelkártyával történő fizetés esetén kártyafeldolgozási díjat számíthatunk fel:

- Amennyiben felár merül fel, azt a rendszer a kártya kiválasztása után kiszámítja, és megjeleníti a „Fizetési mód kiválasztása" képernyőn.
- A felárat át ellenőriznie kell és jóvá kell hagynia, mielőtt a Pay Now (Fizetés most) gomb elérhetővé válna
- Ha ugyanazzal a fizetési móddal több számlát fizet ki és/vagy használ fel jóváírást, a felár számlánként lesz felosztva, a teljes felárral és a teljes nettó díjjal együtt
- A felár nem vonatkozik az ACH banki átutalásokra
- Egyes számlákra (például kormányzati szervekre) nem vonatkozik felár. Ha a fiókja mentesül a felár alól, a felárra vonatkozó szöveg nem jelenik meg, és a visszaigazolási lépés kihagyásával folytathatja a fizetést.
- A felár összege megjelenik a fizetési megerősítésen, a Payment Detail page (Fizetési adatok) oldalon és a letölthető bizonylaton

Ha kérdése van azzal kapcsolatban, hogy az Ön esetében alkalmazandó-e felár, forduljon a Solenis ügyfélszolgálatához a SolenisCreditNATeam@solenis.com e-mail-címen.

Jóváírások beszámítása a fizetésbe

Ha rendelkezésére állnak felhasználható jóváírások, azokat beszámíthatja a számla kifizetésébe:

- A kifizetendő számlák kiválasztásakor a fiókjához rendelkezésre álló jóváírások is megjelennek. Válassza ki az alkalmazni kívánt jóváírás(oka)t
- Az alkalmazott jóváírások csökkentik a fizetendő teljes összeget (és adott esetben a felár összegét); az Ön által nem kiválasztott jóváírások továbbra is rendelkezésre állnak jövőbeli fizetéshez

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

- A fizetésbe legalább egy szabványos számlát bele kell vonni - a jóváírás önmagában nem fizethető ki
- A jóváírást teljes egészében kell felhasználni; a jóváírás részösszegét nem lehet felhasználni
- A továbblépéshez a fizetendő végösszeg legyen nulla vagy annál nagyobb. Ha a kiválasztott jóváírások beszámításával a végösszeg negatív is lehet, akkor folytatás előtt módosítsa a kiválasztott számlákat vagy jóváírásokat.

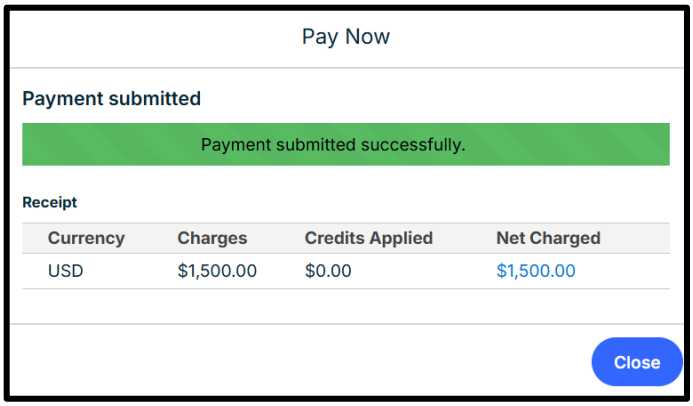
A fizetési megerősítés, a Fizetési részletek oldal és a bizonylat a számladíjakat, az esetleges jóváírásokat, a nettó díjat és az esetleges felárat mutatja.

Fizetés-feldolgozási idő:

1. A hitelkártyás fizetések azonnal feldolgozásra kerülnek
2. Az ACH (banki átutalás) alapú fizetések feldolgozása általában 1-3 munkanapot vesz igénybe
3. A fizetés megerősítése után a rendszer frissíti a kifizetési állapotot

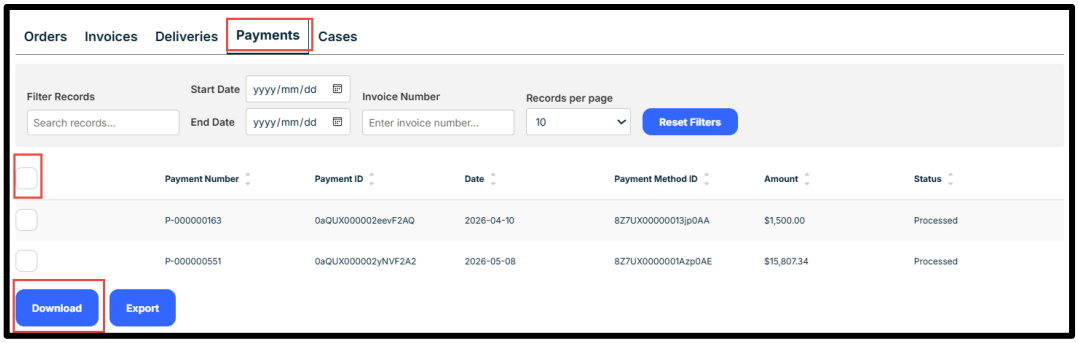
Fizetés megerősítése:

1. A fizetés sikeres elküldése után egy megerősítő képernyő jelenik meg



2. A fizetési bizonylatot megtekintheti és letöltheti a fizetési megerősítés képernyőjéről vagy később a Payment History (Fizetési előzmények) részből

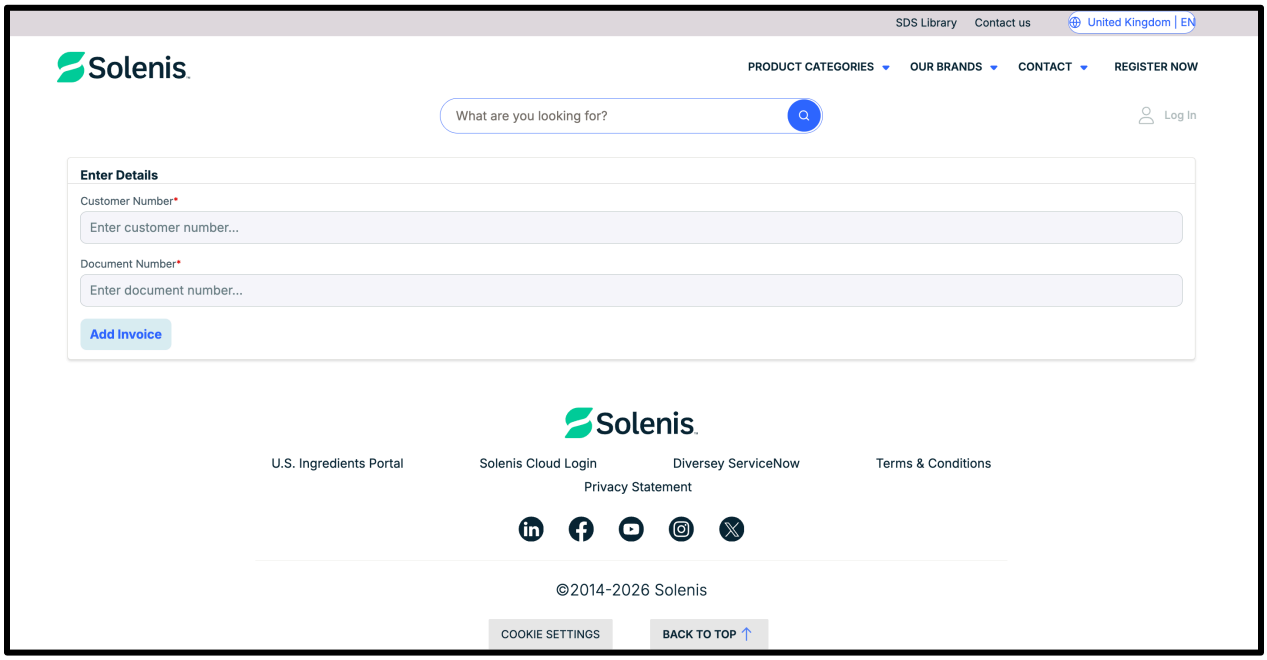
®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis



6. Fizetés bejelentkezés nélkül (Vendégfizetés)

Ha nem rendelkezik hitelesítő adatokkal a portálhoz, vagy csak egyszeri fizetést szeretne intézni, akkor közvetlenül, bejelentkezés nélkül is kifizetheti számláját/számláit.

- Navigáljon a Guest Payment (Vendégfizetés) oldalra (products.solenis.com/guest-payment)

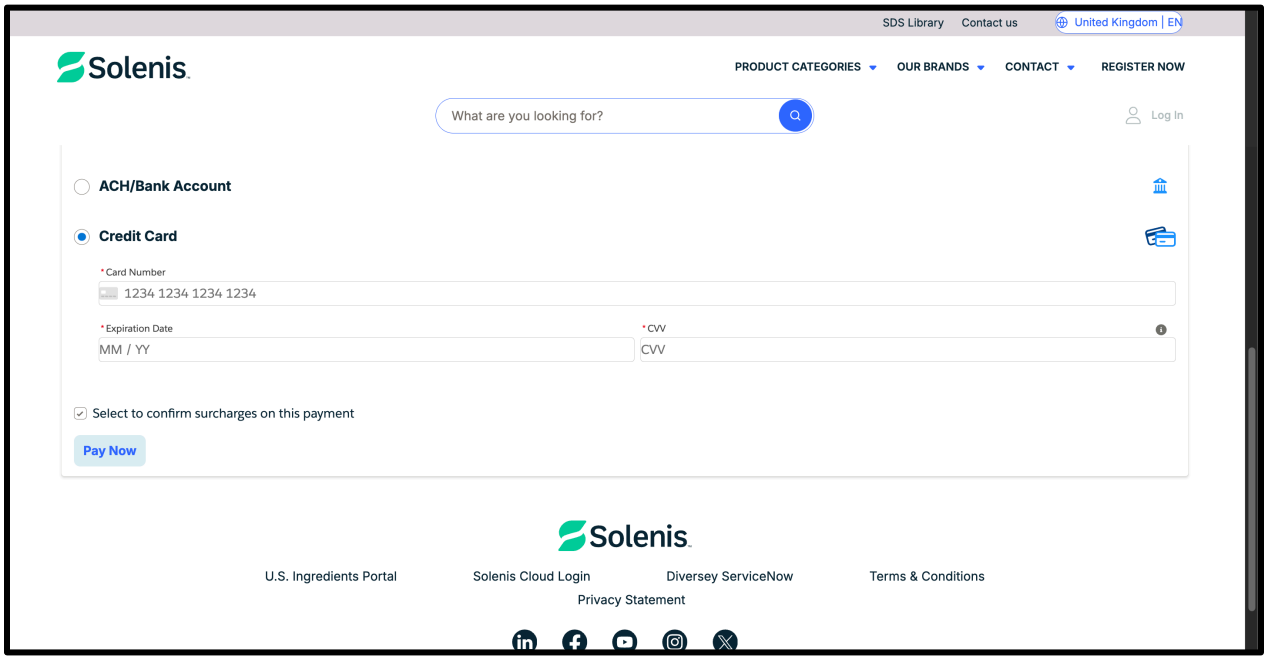


- Töltse ki a Customer Number (Ügyfélszám) és a Document Number (Dokumentum száma) mezőket, majd kattintson az Add Invoice (Számla hozzáadása) gombra. A rendszer lekéri a számlát, és hozzáadja az alábbi táblázathoz. Ügyfélszáma megmarad, így további számlákat adhat hozzá; a dokumentumszám mező törlődik, így beírhatja a következőt
- Az egyetlen vendégfizetéshez hozzáadott összes számlának ugyanahhoz a számlához (ügyfélszámhoz) kell tartoznia. Ha megpróbál egy számlát egy másik ügyfélszám alatt hozzáadni, megjelenik a következő üzenet: All

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

invoices in a single payment must use the same account number (Minden számlának ugyanazt a számlaszámot kell használnia egy kifizetésben), és a számla nem lesz hozzáadva

- Miután hozzáadta a kifizetni kívánt számlá(ka)t, töltse ki a „Számlázási adatok” részt, majd kattintson a „Számlá(k) kifizetése” gombra.
- A rendelkezésre álló fizetési módok (hitelkártya és/vagy ACH) a hozzáadott számla/számlák típusától függnek, ugyanúgy, mint a bejelentkezéses fizetésnél



- Adja meg fizetési adatait, és kattintson a Pay Now (Fizetés most) gombra a fizetés befejezéséhez
- A teljes kifizetés után a megerősítő képernyőn a következő üzenet jelenik meg: "Thank you for your recent payment (Köszönjük a legutóbbi befizetését). Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account (Kérjük, számoljon 24–48 órával, amíg a tranzakció megjelenik a számláján). Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded (Az ez idő alatt kapott, egyenlegével kapcsolatos értesítések még nem feltétlenül tartalmazzák legutóbbi befizetését, ezért ezeket figyelmen kívül hagyhatja)." A számlája/számlái Paid in Full (Teljesen kifizetve) jelölést kapnak
- Ha egy vagy több számla részleges kifizetését küldi el, a visszaigazolásban egy kiegészítő megjegyzést is talál: "Please contact support (Kérjük, lépjen kapcsolatba a támogatással): Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment (Részleges fizetés esetén írjon a

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

soleniscreditnateam@solenis.com e-mail-címre)." A részben kifizetett számlák „Részben kifizetve", a teljes összegben kifizetett számlák pedig „Teljesen kifizetve" állapottal jelennek meg.

Fizetés rendelkezésre álló jóváírásokkal (Vendégfizetés):

Ha olyan jóváíró számlával rendelkezik, amelynek ügyfélszáma, márkája és pénzneme megegyezik a többi számlájáéval, azt ugyanahhoz a vendégként indított fizetéshez is hozzáadhatja:

- A jóváírás összege az esetleges felárral együtt levonásra kerül az Ön teljes egyenlegéből
- A jóváírási számla önmagában nem fizethető ki - bele kell vonni egy standard számlát is
- Részösszeg nem alkalmazható jóváírási számlára; azt teljes egészében fel kell használni
- A teljes összegnek nullának vagy nagyobbnak kell lennie ahhoz, hogy befejezhesse a fizetést

Bizonylat megtekintése és küldése e-mailben:

A fizetés-megerősítési képernyőn a következőket teheti:

- Kattintson a View Receipt (Bizonylat megtekintése) gombra a bizonylat új lapon történő megnyitásához, ahol letölthet egy PDF-példányt
- Kattintson az „Igazolás küldése e-mailben" gombra, és a fizetési igazolás linkjét elküldjük az e-mail-címére.

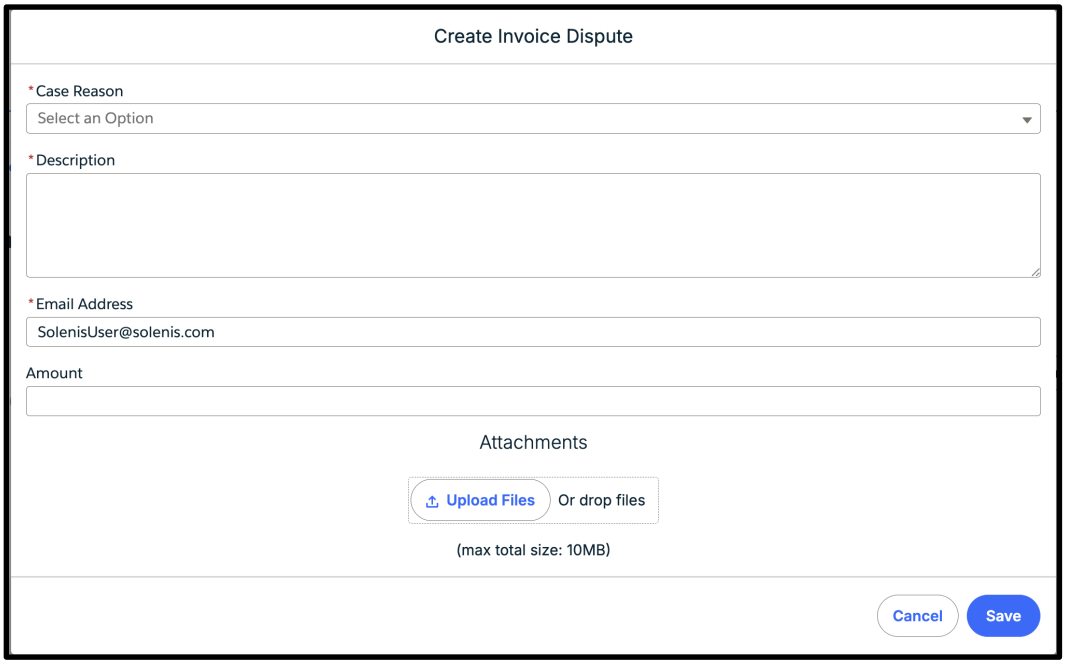
7. Számlák vitatása

Vita létrehozása:

1. Navigáljon az **Invoices (Számlák)** oldalra
2. Kattintson a számlaszámra a részletek megtekintéséhez
3. Kattintson a **Dispute (Vita)** gombra az Invoice Detail (Számla részletei) oldalon
4. Töltse ki a vitaűrlapot:
    - Válassza ki a vita okát a legördülő menüből
    - Adja meg a vitatott összeget
    - Adja meg a probléma részletes leírását
    - Ha még nincs megadva, adja meg az e-mail-címét.
    - Csatoljon minden releváns dokumentációt (opcionális, 10 MB teljes fájlméret-korlátozás)
5. Kattintson a **Save (Mentés)** gombra
6. Megjelenik egy megerősítő üzenet, és létrejön egy eset

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

7. A vitát a kiválasztott ok alapján továbbítjuk a Solenis megfelelő csapatához
    - **Megjegyzés:** A számla vitatása nem mentesíti az ügyfelet a fennálló egyenleg megfizetése alól, amíg a Solenis vissza nem igazolja, hogy a vita elfogadásra került, és a módosított dokumentumok elérhetővé nem válnak.



Meglévő viták megtekintése:

1. Navigáljon a Cases (Esetek) oldalra
2. Tekintse meg a vitákat/eseteket a legfontosabb információkkal:
    - Case Number (Eset száma)
    - Status (Állapot)
    - E-mail-cím
    - Tárgy
    - Created Date (Létrehozás dátuma)

Vitarendezési eljárás:

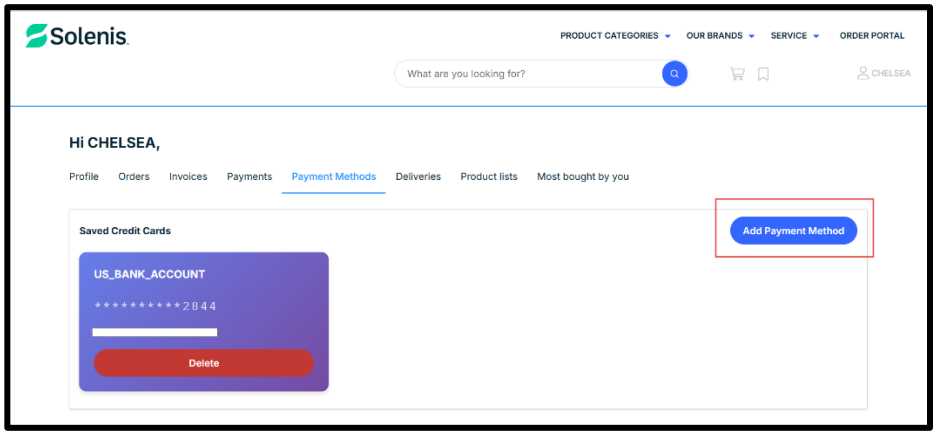
1. A vita benyújtását követően azt a Solenis képviselőjéhez rendelik hozzá felülvizsgálatra
2. A portálon megjelenik a vita aktuális állapota
3. Ha a számla vitatását jóváhagyták, jóváírást fog kapni a számlájára
4. Ha további információkra van szüksége, a Solenis képviselője kérni fogja azokat az eseten keresztül

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

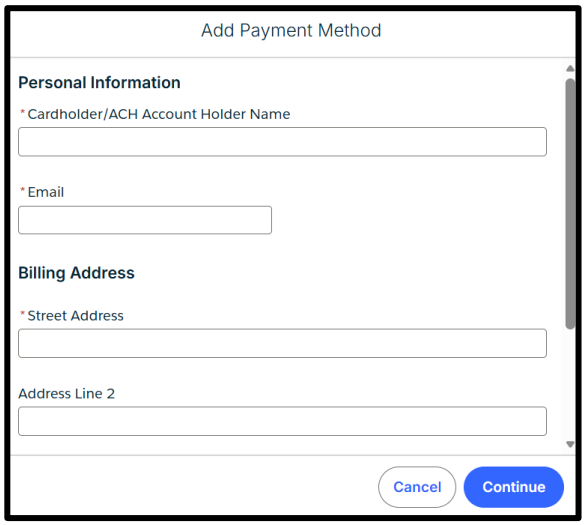
8. Fizetési módok kezelése

Fizetési mód hozzáadása:

1. Navigáljon a navigációs menüben a Payment Methods (Fizetési módok) elemre
2. Kattintson az Add Payment Method (Fizetési mód hozzáadása) gombra



3. Adja meg a személyes adatait:
    - Cardholder Name (Kártyabirtokos neve)
    - E-mail-cím
    - Billing Address (Street, Apt/Suite, City, State/Province, Postal Code, Country) (Számlázási cím (utca, házszám, város, állam/tartomány, irányítószám, ország))
4. Kattintson a **Continue (Folytatás)** gombra a kártyaadatokhoz való továbblépéshez

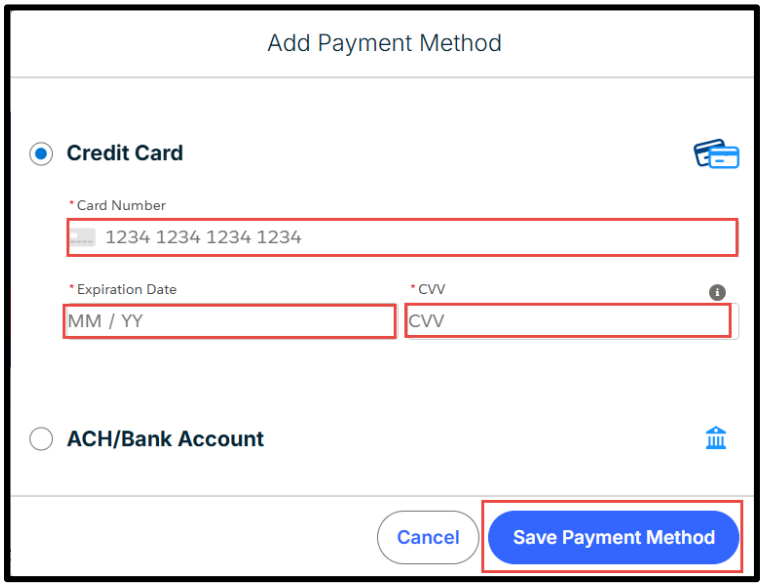


5. Válassza ki a kártyás vagy az ACH-átutalásos fizetést, majd kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat.
6. Kattintson a **Save Payment Method (Fizetési mód mentése) gombra**

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

Hitelkártya esetén:

1. Adja meg a kártya adatait:
    - Card number (Kártya száma)
    - Lejárati dátum
    - CVV code (CVV kód)
2. Kattintson a **Save Payment Method (Fizetési mód mentése)** gombra

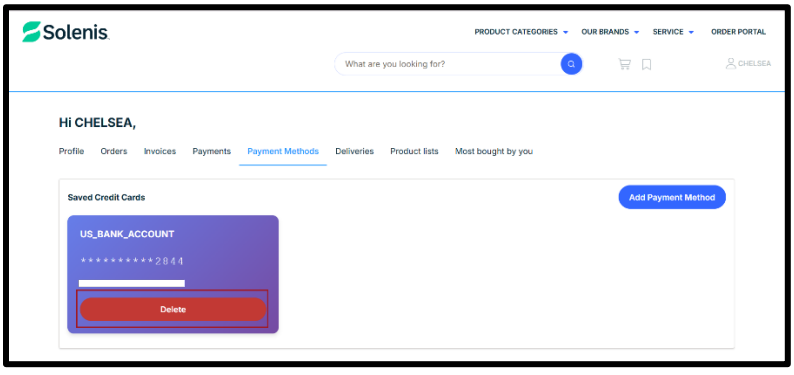


ACH (bankszámla) esetén:

1. Adja meg a bankazonosító számot és a bankszámlaszámot.
2. Ha elkészült, kattintson a **Save Payment Method (Fizetési mód mentése)** gombra

Fizetési mód eltávolítása:

1. A navigációs menüben válassza a „**Fizetési módok**” menüpontot.
2. Keresse meg az eltávolítani kívánt fizetési módot
3. Kattintson a **Delete (Törlés)** gombra a fizetési módnál
4. Erősítse meg a törlést az **OK** gombra kattintva



®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

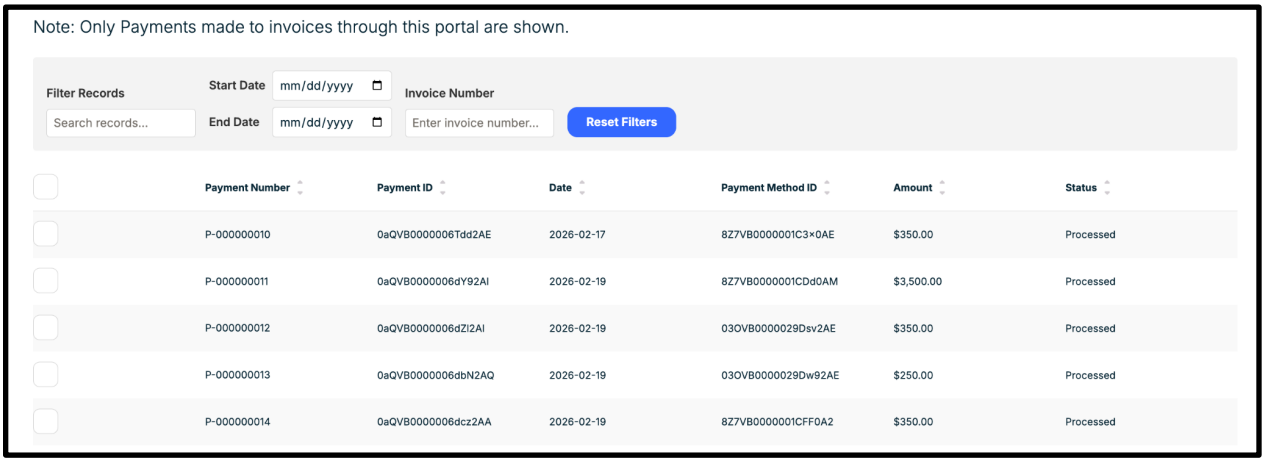
Fizetési mód lejárata:

1. A lejárt kártya frissítéséhez adjon hozzá egy új fizetési módot frissített adatokkal

9. Fizetési előzmények megtekintése

A fizetési előzmények elérése:

1. A navigációs menüben kattintson a **Payments (Fizetések)** lehetőségre
2. Tekintse meg a portálon keresztüli összes kifizetés listáját
3. Minden bejegyzés tartalmazza a következőket:
    - Payment Number (Fizetési szám)
    - Dátum
    - Amount (Összeg)
    - Status (Állapot)
4. Kattintson egy kifizetésre a további részletek megtekintéséhez



Kifizetések szűrése:

1. Használja a keresősávot a konkrét kifizetések kereséséhez
2. Használja a szűrő opciókat a kifizetések szűkítéséhez a következők szerint:
    - Kezdő dátum
    - Befejezési dátum
3. Kattintson a **Reset Filters** (**Szűrők visszaállítása**) gombra az összes alkalmazott szűrő törléséhez

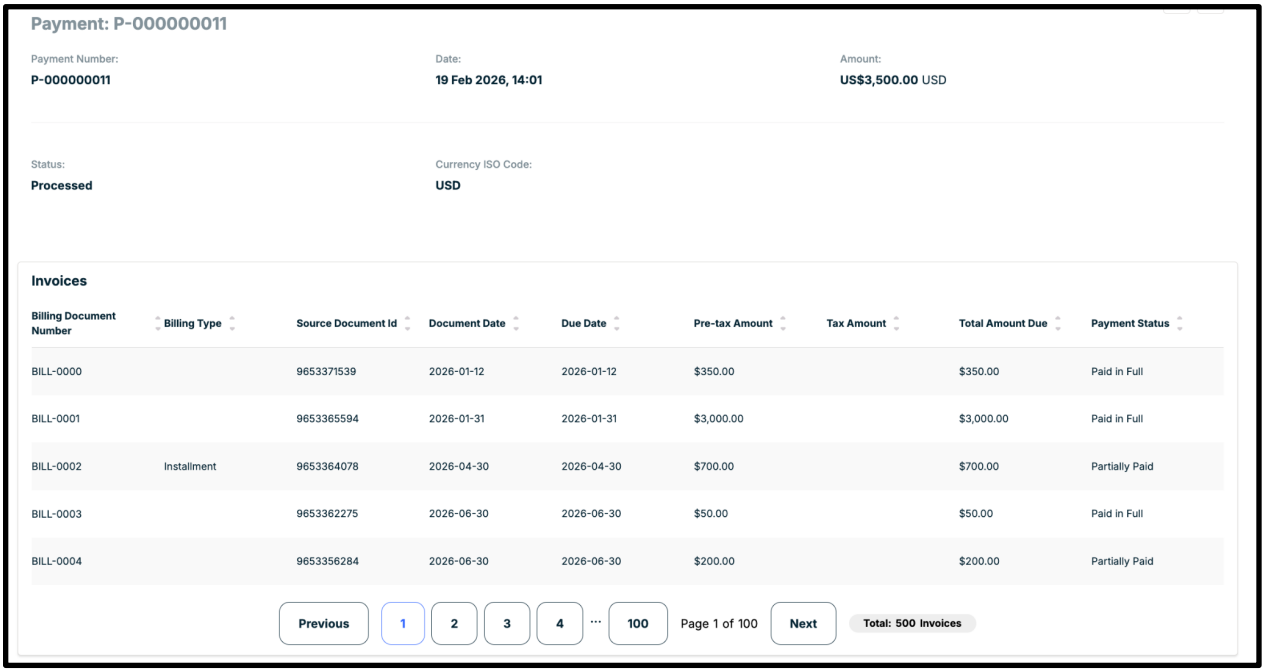
Fizetési adatok megtekintése:

1. Kattintson egy kifizetésre a listában a részleteinek megtekintéséhez
2. A Payment Detail (Fizetési adatok) oldalon a következők láthatók:

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

- Payment Number (Fizetési szám)
- Dátum
- Összeg és pénznem
- Status (Állapot)
- Pénznem ISO kódja
- Felár összege

3. A számlaszakaszban a következő látszik:
    - Billing Document Number (Számlázási dokumentum száma)
    - Billing Type (Számlázás típusa)
    - Source Document ID (Forrásdokumentum-azonosító)
    - Document Date (Dokumentum dátuma)
    - Due Date (Határidő)
    - Tax Amount (Adó összege)
    - Total Amount Due (Teljes fizetendő összeg)
    - Payment Status (Fizetési állapot)



Fizetési bizonylatok letöltése:

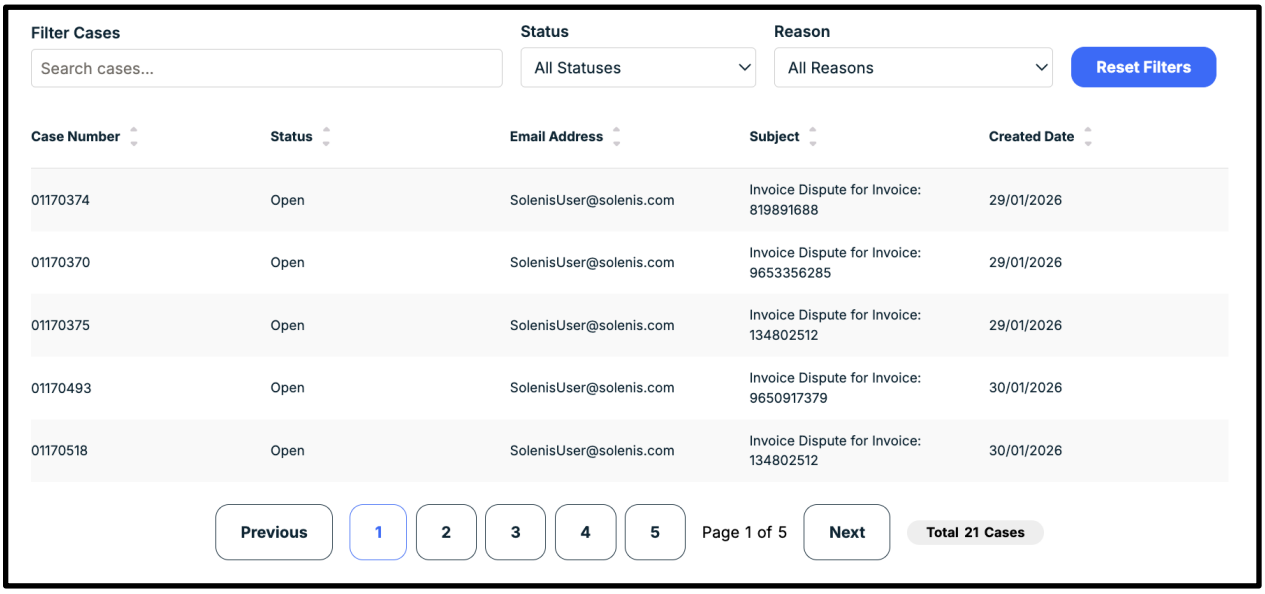
1. Navigáljon a **Payments (Fizetések)** oldalra
2. Válassza ki a kifizetéseket a mellettük lévő jelölőnégyzet bejelölésével
3. Kattintson a **Print (Nyomtatás)** gombra
4. A fizetési bizonylat ezután külön PDF-fájlként le lesz töltve

10. Esetkezelés

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

Esetek megtekintése:

1. Kattintson a **Cases (Esetek)** lehetőségre a navigációs menüben
2. Tekintse meg az összes eset listáját (viták és támogatási kérelmek)
3. Minden bejegyzés tartalmazza a következőket:
    - Case Number (Eset száma)
    - Status (Állapot)
    - E-mail-cím
    - Tárgy
    - Created Date (Létrehozás dátuma)



Esetek szűrése:

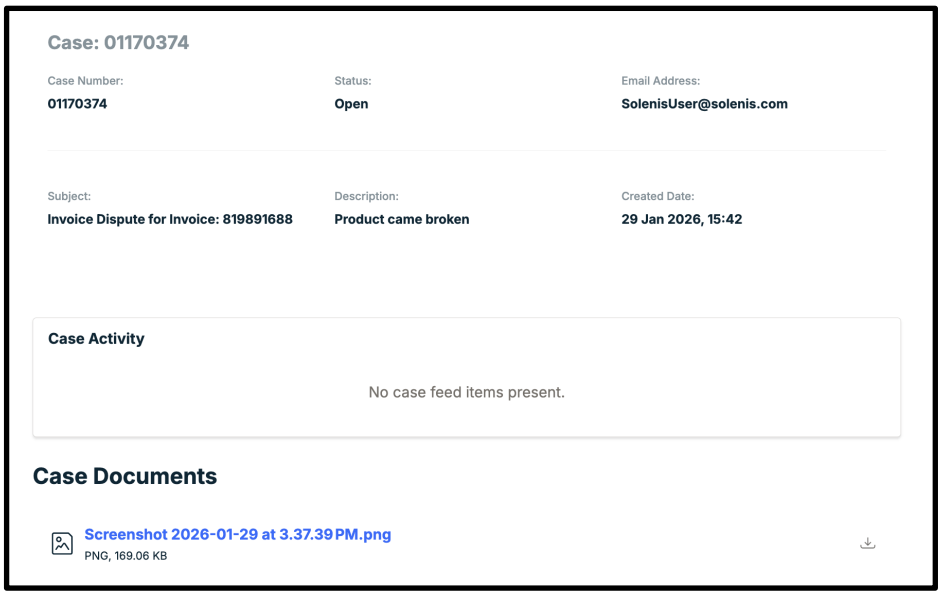
1. Használja a keresősávot a a kereséshez esetszám vagy tárgy alapján
2. Használja a szűrő opciókat a kifizetések szűkítéséhez a következők szerint:
    - Status (Állapot)
    - Reason (Indok)
3. Kattintson a **Reset Filters** (**Szűrők visszaállítása**) gombra az összes alkalmazott szűrő törléséhez

Eset részletei:

1. Kattintson egy esetszámra a részleteinek megtekintéséhez
2. A Case Detail (Eset részletei) oldal a következőket mutatja:
    - Case Number (Eset száma)
    - Status (Állapot)
    - E-mail-cím
    - Tárgy

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

- Leírás
- Created Date (Létrehozás dátuma)
- Case Activity (Esettevékenység) szakasz
- Case Documents (Esetdokumentumok) rész fájlnevekkel, típusokkal és méretekkel



11. Hibaelhárítás

Gyakori problémák és megoldások:

A számla nem jelenik meg:

1. Ellenőrizze a szűrőket, hogy nem korlátozzák-e a megjelenített számlákat
2. Kattintson a **Reset Filters** (**Szűrők visszaállítása**) gombra az összes alkalmazott szűrő törléséhez
3. Ellenőrizze, hogy a számla össze van-e kapcsolva az ügyfélszámlájával
4. Ha a számla nemrég lett kiállítva, előfordulhat, hogy még nem áll rendelkezésre a portálon (a számlák általában a kiállítás után 24-48 órával jelennek meg)
5. Ha nem talál egy bizonyos számlát, amelyről úgy gondolja, hogy ott kellene lennie, forduljon az ügyfélszolgálathoz a számla számának megadásával

A fizetési mód nem működik:

1. Ellenőrizze, hogy a fizetési adatai helyesek és naprakészek-e
2. Ellenőrizze, hogy a kártyája lejárt-e vagy nincs-e költési korlátja

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

3. Ellenőrizze, hogy a számlázási cím megegyezik-e a pénzintézmény nyilvántartásában szereplő adatokkal
4. Hitelkártya-elutasítás esetén lépjen kapcsolatba a kártyakibocsátóval, hogy ellenőrizze, nincs-e zárolva a tranzakció
5. ACH problémák esetén ellenőrizze, hogy a számla- és átirányítási számokat helyesen adta-e meg
6. Próbáljon meg másik fizetési módot hozzáadni
7. Ha konkrét hibaüzenetet kap, jegyezze fel, és szükség esetén adja meg az ügyfélszolgálatnak

8. Hibaüzenet: The Apex request is Invalid (Az Apex-kérelem érvénytelen) – Ha ezt a hibaüzenetet kapja, kérjük, lépjen kapcsolatba a bankjával, mivel ez a hitelkorlát, az egyenleg vagy a tranzakció összegének túllépésével kapcsolatos.

Csak egy fizetési mód érhető el:

1. Ez bizonyos számlatípusok esetében normális. Egyes számlák csak ACH banki átutalást támogatnak, és nem kínálnak hitelkártyás fizetési lehetőséget
2. Ha úgy gondolja, hogy ez a számlája esetében helytelen, forduljon az ügyfélszolgálathoz

Váratlan vagy hiányzó felár:

1. A felár csak a hitelkártyás fizetésekre vonatkozik, az ACH-ra nem
2. Egyes fiókok (pl. kormányzati szervek) mentesülnek a felár alól
3. Ha úgy véli, hogy egy megjelenített felár helytelen, a fizetés befejezése előtt vegye fel a kapcsolatot a Solenis ügyfélszolgálatával

Nem sikerült letölteni a számla PDF-fájlját:

1. Próbálkozzon egy másik webböngészővel
2. Törölje a böngésző gyorsítótárát, és próbálja újra
3. Ellenőrizze, hogy nincs-e bekapcsolva olyan előugróablak-blokkoló, amely megakadályozhatja a letöltést.
4. Ha a dokumentum nem található, a következő üzenet jelenik meg: **We were unable to locate the document. Segítségért forduljon a** Solenishez
5. A 24 hónapnál régebbi számlák esetében lehetséges, hogy azokat a Solenis csapatától kell elkérni

Vitalétrehozási hibák:

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

1. Győződjön meg róla, hogy minden kötelező mező ki van töltve a vitaűrlapon
2. Ellenőrizze, hogy a vitatott összeg nem haladja-e meg a számla összegét
3. Ellenőrizze, hogy a csatolt fájlok mérete nem haladja-e meg a 10 MB-ot
4. Használjon támogatott fájlformátumokat a mellékletekhez (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Ha nem tudja benyújtani a vitát, próbálja meg frissíteni az oldalt, és próbálja meg újra
6. Ha a probléma továbbra is fennáll, hozzon létre egy támogatási esetet a probléma leírásával

Fizetés-feldolgozási késedelem:

1. A hitelkártyás fizetéseknek azonnal meg kell jelenniük – ha nem így történik, várjon 1 órát, és ellenőrizze újra
2. Az ACH alapú fizetések feldolgozása általában 1-3 munkanapot vesz igénybe
3. Ha a fizetési állapot több mint 5 munkanapig **Pending (Függőben)** marad, lépjen kapcsolatba az ügyfélszolgálattal

Vendégfizetés: Invoice Won't

1. Erősítse meg, hogy a megadott Customer Number (Ügyfélszám) megegyezik a vendégfizetési listájában már szereplő többi számlával (számlákkal) – egy vendégfizetésben az összes számlának ugyanazt az ügyfélszámlaszámot kell használnia
2. Ellenőrizze még egyszer az ügyfélszámot és a dokumentumszámot, hogy nincs-e elírás

Böngésző-kompatibilitási problémák:

1. Frissítse böngészőjét a legújabb verzióra
2. Ha kijelzési problémák merülnek fel, próbálkozzon a Google Chrome használatával, amely az ajánlott böngésző
3. Kapcsolja ki azokat a böngészőbővítményeket, amelyek zavarhatják a portál működését
4. Állítsa a böngésző nagyítását 100%-ra
5. Mobilfelhasználók számára a webhely asztali verziója ajánlott az optimális működés érdekében

12. Támogatáskérés

Kapcsolati adatok:

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com

®Bejegyzett védjegy, a Solenis vagy leányvállalatai, különböző országokban bejegyezve. ™A Solenis vagy leányvállalatai védjegyei, amelyek különböző országokban védettek.
©2026 Solenis