



Solenis elektronikus számlamegjelenítési és -fizetési portál (EIPP) Használati útmutató ügyfeleknek

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

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

1. Bevezetés

A Solenis elektronikus számlabemutató 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 bárhol 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 töltsön le bizonylatokat a nyilvántartásához
- **Vitakezelés:** Számlával kapcsolatos vita benyújtása és nyomon követése alátámasztó dokumentációval
- **Fizetési mód tárolása:** Fizetési módok biztonságos mentése későbbi használatra

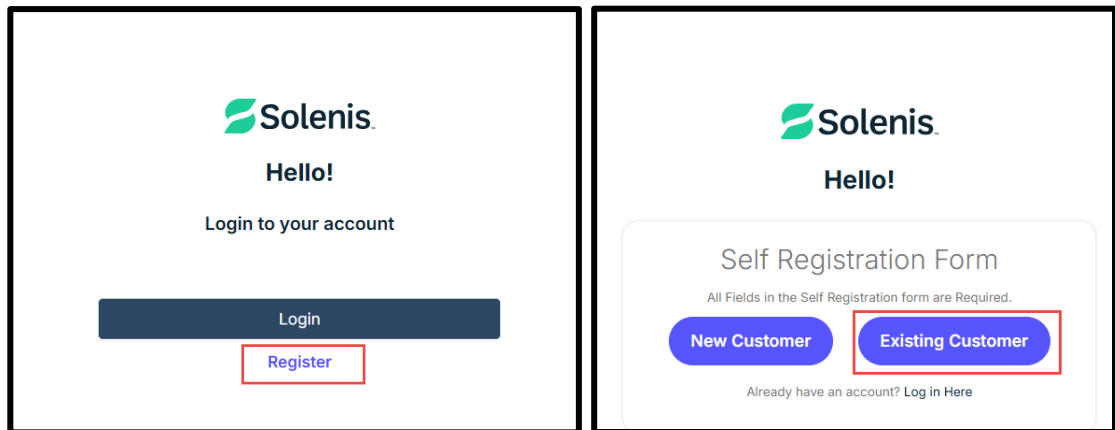
- **Esetkezelés:** Támogatási esetek létrehozása és kezelése számlázási kérdésekhez
- **Felhasználói regisztráció:** Új felhasználók regisztrálhatnak a Solenis termékekhez való hozzáférésre; az EIPP-hozzáférést a Solenis a fiók konfigurálása után biztosítja.

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.

Solenis.
Hello!

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

Contact Information

Name: Jane Smith
Phone: +1 US 55555555
Email: janesmith@gmailtesting.com

Register

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

Solenis.
Hello!

Please enter your customer number

0000000

Find Account **Create Case**

Solenis.
Hello!

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

Contact Information

Name: Jane Smith
Phone: +1 US 55555555
Email: janesmith@gmailtesting.com

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

Register

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

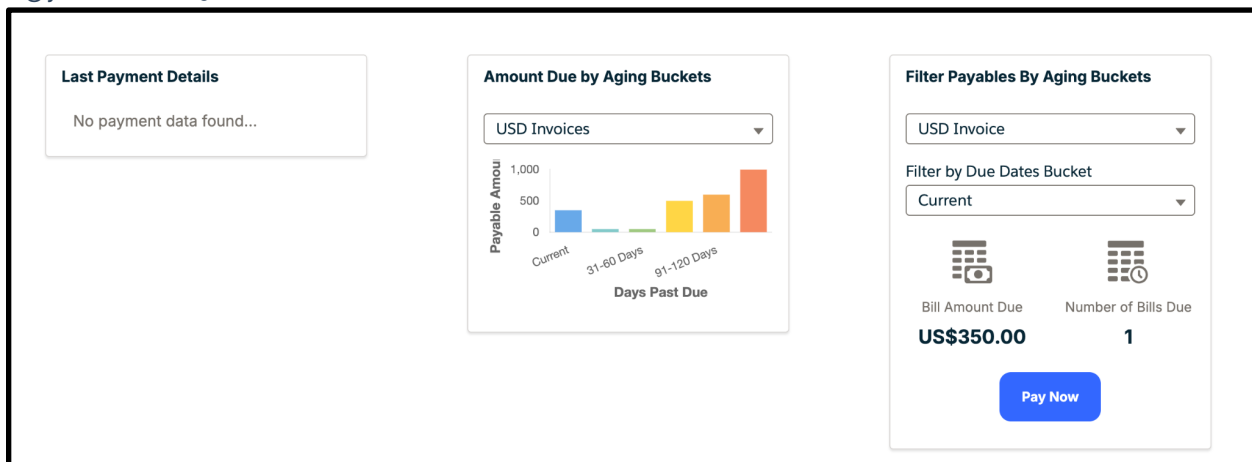
- Még nincsenek portálhitelesítő adatai, vagy egyszeri fizetésre van szüksége regisztráció nélkül? Lásd a Fizetés bejelentkezés nélkül (Vendégfizetés) című részt.

Bejelentkezési támogatás:

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

3. Irányítópult áttekintése

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 lejáratát 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 (Fizetendő 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

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)

Invoices

Filter Records

Search records...

Status

All Statuses

Aging

All

Ship To

All Ship To Accounts

Records per page

5

Reset Filters

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

Download

Export

Pay Now

Generate Account Statement

Previous

1

2

Page 1 of 2

Next

Total: 6 Invoices

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)

○ Payment Status (Fizetési állapot)

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

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)

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.				

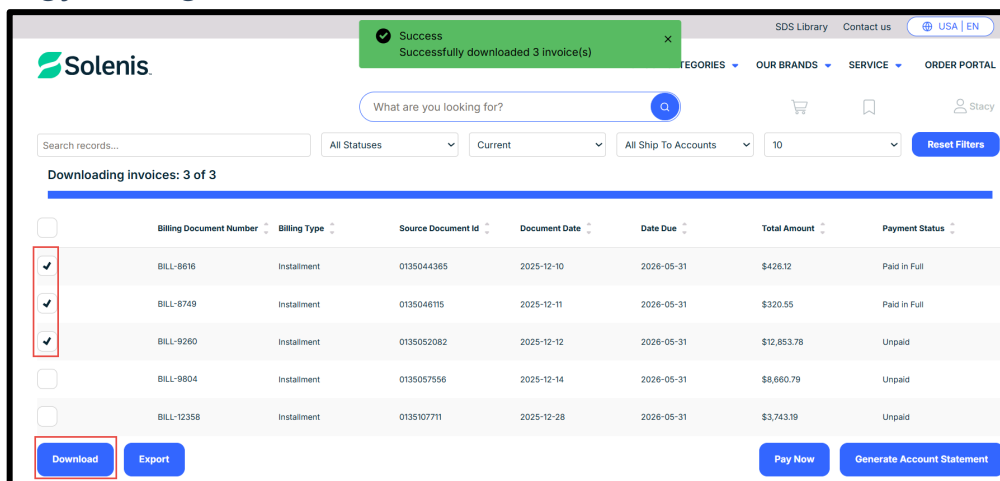
Invoice Cases

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

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.

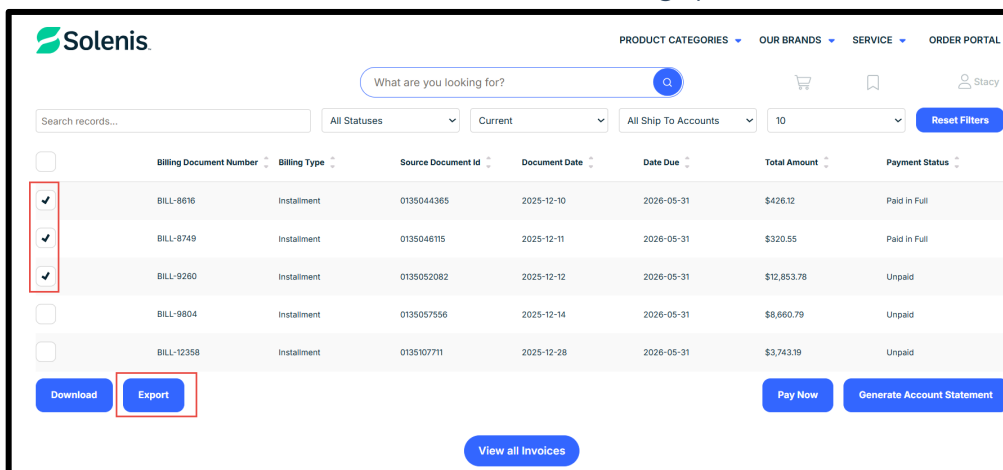
Számlák letöltése:

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



Kimutatás letöltése

- 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.

☐	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. Fizetési módok

Pay Now (Fizetés most) funkció (irányítópult):

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

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

- Megnyílik egy fizetési ablak, amely az összes nyitott számlát mutatja

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"/>
		<input type="button" value="Cancel"/>	<input type="button" value="Continue"/>

- Válassza ki a kifizetni kívánt számlákat a fizetési összeg megadásával

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

The screenshot shows the Solenis 'Invoices' page. At the top, there's a search bar and navigation links. Below, a table lists invoices with columns: Billing Document Number, Billing Type, Source Document Id, Document Date, Date Due, Total Amount, and Payment Status. The first invoice (BILL-343724) is selected. At the bottom right, the 'Pay Now' button is highlighted with a red box.

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

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

The 'Pay Now' modal displays a table with the following data:

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

At the bottom right, the 'Continue' button is highlighted with a red box.

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

The 'Pay Now' modal prompts the user to 'Select a reason for each short payment'. It states: 'You are paying less than the full amount due on the following invoice(s). Please provide a reason for each short payment.'

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

Below the table, the text 'Complete this field.' is displayed. At the bottom right, the 'Continue' button is highlighted with a red box.

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

- 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

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

Orders

Invoices

Deliveries

Payments

Cases

Filter Records

Start Date

yyyy/mm/dd

Invoice Number

Records per page

10

Reset Filters

Search records...

End Date

yyyy/mm/dd

Enter invoice number...

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. 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)

SDS Library

Contact us

United Kingdom | EN

PRODUCT CATEGORIES

OUR BRANDS

CONTACT

REGISTER NOW

What are you looking for?

Log In

Enter Details

Customer Number*

Enter customer number...

Document Number*

Enter document number...

Add Invoice

U.S. Ingredients Portal

Solenis Cloud Login

Diversey ServiceNow

Terms & Conditions

Privacy Statement

©2014-2026 Solenis

COOKIE SETTINGS

BACK TO TOP

- 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

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 függnnek, ugyanúgy, mint a bejelentkezési fizetésnél

The screenshot displays the Solenis payment portal. 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 shows two payment options: 'ACH/Bank Account' and 'Credit Card'. The 'Credit Card' option is selected, indicated by a blue dot. 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', 'Terms & Conditions', and 'Privacy Statement', along with social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter.

- 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

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 nagyobbknak 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 vitaürlapot:
 - 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 fájl méret-korlátozás)
5. Kattintson a **Save (Mentés)** gombra
6. Megjelenik egy megerősítő üzenet, és létrejön egy eset

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.

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

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)

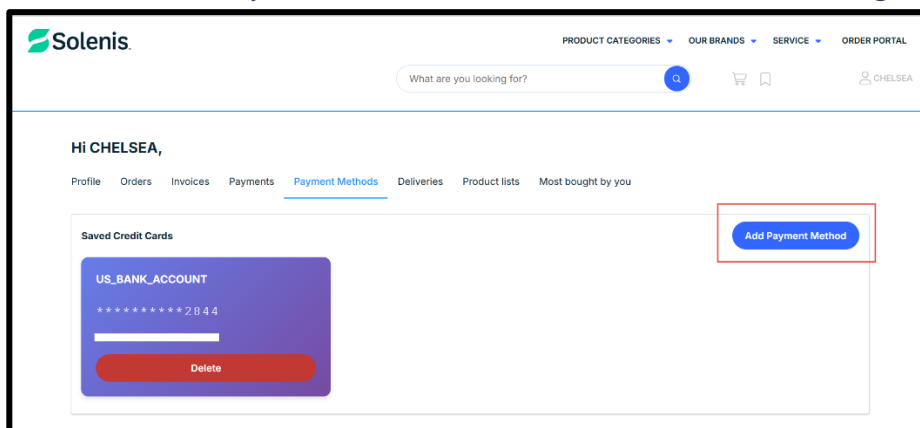
Vitarendezési eljárás:

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

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

A screenshot of the 'Add Payment Method' form. The form is titled 'Add Payment Method' and 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 of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'. The 'Continue' button is highlighted in blue.

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

Hitelkártya esetén:

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

Add Payment Method

☒ **Credit Card**

* Card Number
1234 1234 1234 1234

* Expiration Date
MM / YY

* CVV
CVV

☐ **ACH/Bank Account**

Cancel Save Payment Method

ACH (bankszámla) esetén:

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

Fizetési mód eltávolítása:

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

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

HI CHELSEA,

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

Saved Credit Cards

US_BANK_ACCOUNT

*****2841

Delete

Add Payment Method

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

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	0aQVB0000006Td2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-00000012	0aQVB0000006dZ2AI	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

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:

- 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)

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

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

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)

Filter Cases		Status	Reason		
<input type="text" value="Search cases..."/>		All Statuses	All Reasons		<button>Reset Filters</button>
Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date	
01170374	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 819891688	29/01/2026	
01170370	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9653356285	29/01/2026	
01170375	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	29/01/2026	
01170493	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9650917379	30/01/2026	
01170518	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	30/01/2026	
<div><button>Previous</button> 1 2 3 4 5 Page 1 of 5 <button>Next</button> Total 21 Cases</div>					

Esetek szűrése:

1. Használja a keresősávot 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

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

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. 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

3. Ellenőrizze, hogy a számlázási cím megegyezik-e a pénzüintézmény 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 szerverek) 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:

1. Győződjön meg róla, hogy minden kötelező mező ki van töltve a vitaúrlapon
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:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com