



Portale Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP) di Solenis

Guida utente per i clienti

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:.....	11
Downloading a Statement.....	11
5. Making Payments	11
Pay Now Feature (Dashboard):.....	11
Paying from the Invoice List:	12
Paying a Single Invoice:	13
Making Partial Payments:	13
Available Payment Methods	15
Payment Surcharges	15
Applying Credits to Your Payment	15
Payment Processing Time:	16
Payment Confirmation:	16
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	17
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:	21
8. Managing Payment Methods	21
Adding a Payment Method:	21
For Credit Cards:	22
For ACH (Bank Account):	22
Removing a Payment Method:	23
Payment Method Expiration:	23
9. Viewing Payment History	23
Accessing Payment History:	23
Filtering Payments:	24
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. Introduzione

Il portale Electronic Invoice Presentation and Payment (EIPP) di Solenis offre un modo efficiente e sicuro per accedere alle fatture, gestirle e pagarle online. Questo portale rivolto ai clienti semplifica le interazioni finanziarie con Solenis, offrendo maggiore controllo e visibilità sui processi di fatturazione e pagamento.

Vantaggi principali:

- **Accessibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7:** è possibile accedere alle informazioni sulle fatture in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo tramite un portale online sicuro
- **Pagamenti semplificati:** è possibile effettuare pagamenti rapidi con carte di credito o bonifici ACH con i metodi di pagamento salvati
- **Opzioni di pagamento flessibili:** è possibile effettuare pagamenti completi o parziali, utilizzare i crediti disponibili sul conto e, se non si dispone dell'accesso al portale, pagare direttamente senza eseguire l'accesso
- **Visibilità completa:** visualizzazione di tutte le fatture aperte e di quelle precedenti da un'unica posizione centrale
- **Funzionalità self-service:** è possibile inviare contestazioni, richiedere informazioni e monitorare lo stato della risoluzione senza dover telefonare o inviare e-mail
- **Documentazione dettagliata:** è possibile scaricare i PDF delle fatture e la relativa documentazione per i propri registri
- **Comunicazione efficiente:** canale di comunicazione diretta con il supporto Solenis per domande sulla fatturazione

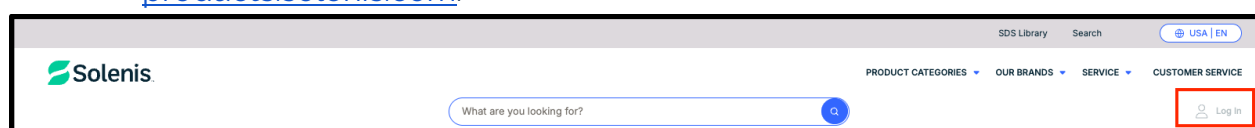
Funzionalità del portale:

- **Gestione delle fatture:** permette di visualizzare, filtrare, cercare e scaricare le fatture e la documentazione di supporto
- **Elaborazione dei pagamenti:** pagamenti sicuri tramite carta di credito o bonifico bancario ACH
- **Supplementi sui pagamenti:** è possibile visualizzare gli eventuali supplementi applicabili per l'elaborazione del pagamento tramite carta prima di confermare il pagamento
- **Pagamento come ospite:** è possibile pagare le fatture senza eseguire l'accesso fornendo le informazioni sul proprio account e sulle fatture
- **Cronologia dei pagamenti:** è possibile monitorare la cronologia dei pagamenti e scaricare le ricevute per i propri registri
- **Gestione delle contestazioni:** è possibile inviare e monitorare le contestazioni relative alle fatture con la documentazione di supporto

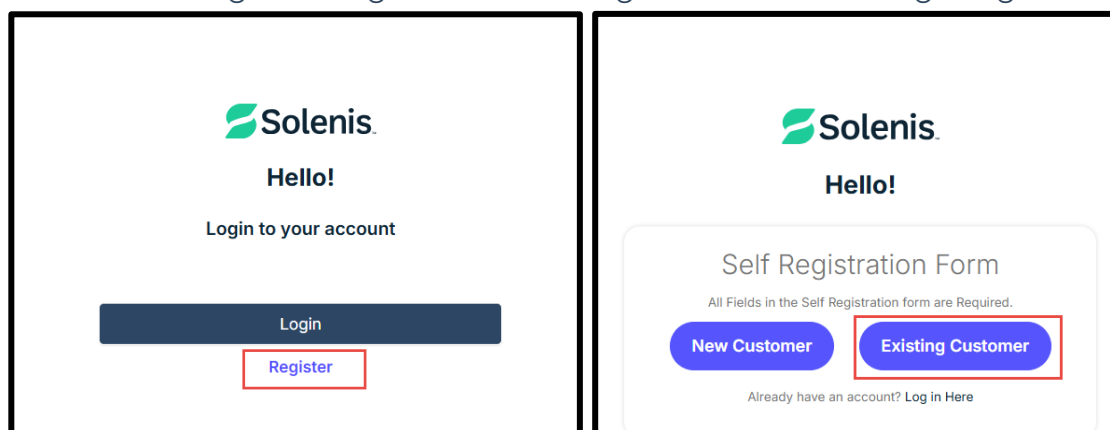
- **Memorizzazione dei metodi di pagamento:** è possibile salvare i metodi di pagamento in modo sicuro per utilizzarli in futuro
- **Gestione delle richieste:** è possibile creare e gestire richieste di assistenza relative alla fatturazione
- **Registrazione utenti:** i nuovi utenti possono registrarsi per accedere ai prodotti Solenis; l'accesso al portale EIPP viene concesso dopo la configurazione dell'account da parte di Solenis.

2. Accesso al portale EIPP

- Accedere al portale utilizzando con le proprie credenziali all'indirizzo products.solenis.com.



- Selezionare Register (Registrati) -> Existing customer (Cliente già registrato)



- Inserire le proprie informazioni di contatto come richiesto -> nella schermata successiva inserire il proprio numero di account Solenis, disponibile sulle fatture o sull'estratto conto.

Solenis.
Hello!

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

Contact Information

Jane Smith

+1 US 55555555

janesmith@gmailtesting.com

Register

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

Solenis.
Hello!

Please enter your customer number

0000000

Find Account **Create Case**

Solenis.
Hello!

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

Contact Information

Jane Smith

+1 US 55555555

janesmith@gmailtesting.com

Your Account Name will appear here

Your Account Number will appear here

Register

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

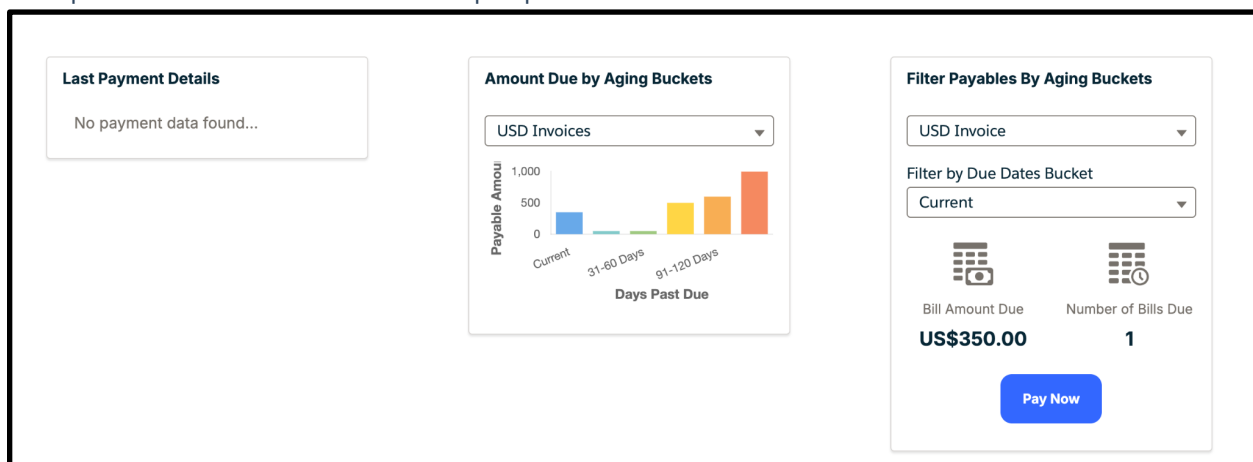
- Non si dispone ancora delle credenziali del portale o è necessario effettuare un pagamento una tantum senza registrarsi? Vedere la sezione "Pagamento senza effettuare l'accesso (pagamento come ospite)".

Supporto per l'accesso:

- Se non si riesce ad accedere al portale, contattare il supporto Solenis all'indirizzo SolenisCreditNATeam@solenis.com per ricevere assistenza.

3. Panoramica della dashboard

Dopo effettuato l'accesso, il sistema indirizza l'utente alla Dashboard, che fornisce una panoramica dello stato del proprio account e delle informazioni sulle fatture:



La Dashboard include i seguenti componenti principali:

1. Last Payment Details (Dettagli dell'ultimo pagamento)

- Dettagli sul pagamento più recente effettuato tramite il portale.

2. Amount Due by Aging Buckets (Importo dovuto per fasce di scadenza)

- Mostra lo stato di scadenza delle fatture per periodo di tempo:
 - Corrente
 - 1-30 giorni di ritardo
 - 31-60 giorni di ritardo
 - 61-90 giorni di ritardo
 - 91-120 giorni di ritardo
 - Oltre 120 giorni di ritardo

3. Filter Payable By Aging Buckets (Filtra pagamenti dovuti per fasce di scadenza)

- Fornisce una panoramica rapida del numero di fatture aperte
- Mostra l'importo totale dovuto per tutte le fatture
- Include un pulsante "**Pay now**" (**Paga ora**) per l'accesso rapido alla funzionalità di pagamento

4. Currency Selection (Selezione valuta)

- Per i clienti che utilizzano più valute, è possibile selezionare la valuta da visualizzare nei widget della dashboard

- Il menu a discesa mostrerà solo le opzioni di valuta per le quali sono presenti fatture

4. Gestione delle fatture

Visualizzazione delle fatture:

1. Fare clic su **"Invoices" (Fatture)** nel menu del proprio profilo
2. La pagina Invoice List (Elenco fatture) visualizza tutte le fatture con le informazioni principali:
 - Billing Document Number (Numero del documento di fatturazione)
 - Billing Type (Tipo di fatturazione)
 - Source Document Id (ID documento di origine)
 - Document Date (Data del documento)
 - Due Date (Data di scadenza)
 - Total Amount Due (Importo totale dovuto)
 - Payment Status (Stato del pagamento)

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

Filtraggio delle fatture:

1. Utilizzare la barra di ricerca nella parte superiore dell'elenco delle fatture per effettuare la ricerca per numero di fattura
2. Utilizzare le opzioni di filtro per restringere la ricerca delle fatture in base a:
 - Status (Stato)
 - Aging (Stato di scadenza)
 - Number of invoices per page (Numero di fatture per pagina)
3. Fare clic su **"Reset Filters" (Ripristina filtri)** per cancellare tutti i filtri applicati
4. Utilizzare le opzioni di ordinamento per:

- Ordinare le fatture per data, dalle meno recenti alle più recenti
- Due Date (Data di scadenza)
- Amount (Importo)
- Payment Status (Stato del pagamento)

The screenshot shows the 'Invoices' filter interface. At the top, there are several filter sections: 'Filter Records' with a search bar, 'Status' with a dropdown menu set to 'Unpaid', 'Aging' with a dropdown set to 'All', 'Ship To' with a dropdown set to 'All Ship To Accounts', and 'Records per page' with a dropdown set to '10'. A 'Reset Filters' button is on the right. Below these, a table of invoice headers is visible, with 'Date Due' highlighted by a red box. The headers include: Billing Document Number, Billing Type, Source Document Id, Document Date, Date Due, Total Amount, and Payment Status.

Visualizzazione dei dettagli delle fatture:

1. Fare clic sul numero di una fattura per visualizzarne i dettagli
2. La pagina Invoice Detail (Dettagli fattura) mostra:
 - Informazioni sulla fattura (numero, data, importo, tipo di fatturazione)
 - Righe della fattura
 - Stato e cronologia dei pagamenti
 - Richieste correlate (se presenti)

The screenshot shows the 'Invoice Detail' page for invoice number 123456879. At the top right, there are buttons for 'Pay Now', 'Dispute', and icons for print and download. The page is divided into sections for metadata and financial details. The metadata section includes: Record Type (Invoice), Billing Document Number (BILL-6588), and Billing Type (N/A). The financial details section includes: 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), and Total Amount Due (US\$350.00 USD). The Payment Status is shown as 'Unpaid' at the bottom.

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.				

Nota: i metodi di pagamento disponibili al momento del pagamento di una fattura (carta di credito e/o bonifico bancario ACH) possono variare in base al tipo di fattura. Per maggiori dettagli, vedere "Metodi di pagamento disponibili".

Download delle fatture:

- Da Invoice List (Elenco fatture), selezionare le caselle di controllo accanto alle fatture che si desidera scaricare
- Fare clic sul pulsante **"Download"**
- I PDF delle fatture selezionati verranno scaricati sul computer come file separati
- Se non è possibile trovare il documento, verrà visualizzato il messaggio **"We were unable to locate the document (Impossibile trovare il documento). Contact Solenis for assistance."** (Contattare Solenis per assistenza)

Success

Successfully downloaded 3 invoice(s)

SDS Library

Contact us

USA | EN

What are you looking for?

Search records...

All Statuses

Current

All Ship To Accounts

10

Reset Filters

Downloading invoices: 3 of 3

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-8616	Installment	0135044365	2025-12-10	2026-05-31	\$426.12	Paid In Full
☒	BILL-8749	Installment	0135046115	2025-12-11	2026-05-31	\$320.55	Paid In Full
☒	BILL-9290	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78	Unpaid
☐	BILL-9804	Installment	0135057556	2025-12-14	2026-05-31	\$8,660.79	Unpaid
☐	BILL-12358	Installment	0135107711	2025-12-28	2026-05-31	\$3,743.19	Unpaid

Download

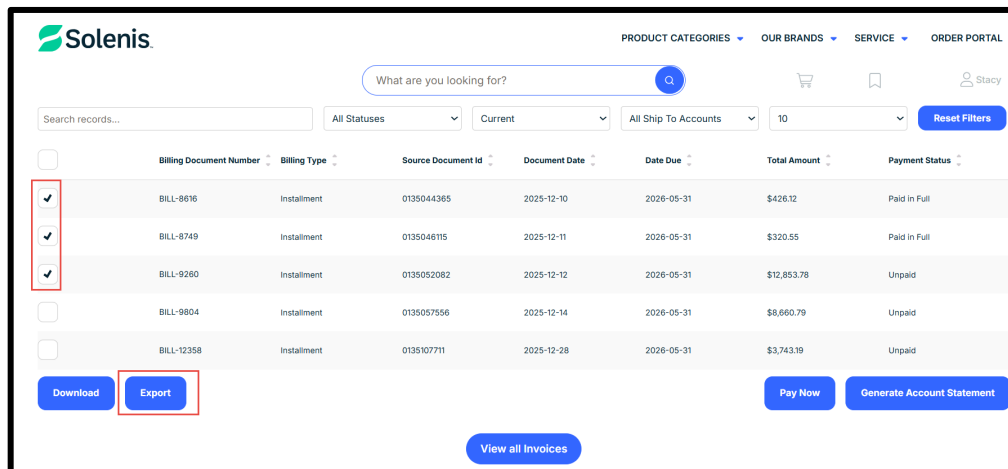
Export

Pay Now

Generate Account Statement

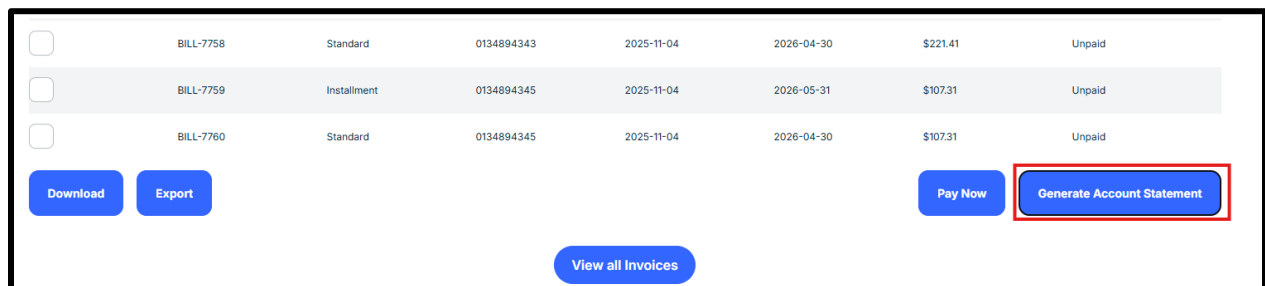
Esportazione dei dati delle fatture:

1. Da Invoice List (Elenco fatture), selezionare la fattura o le fatture che si desidera esportare
2. Fare clic sul pulsante **"Export" (Esporta)**
3. Il sistema genererà un file CSV
4. I dati delle fatture verranno scaricati sul computer



Download di un estratto conto

1. Selezionare "Generate Statement" (Genera estratto conto): verrà scaricato automaticamente un estratto conto contenente tutte le fatture in sospeso (non pagate) alla data corrente.



5. Effettuare pagamenti

Funzione Pay Now (Paga ora) (Dashboard):

1. Dalla Dashboard, fare clic sul pulsante **"Pay now" (Paga ora)**

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

- Si apre una finestra di pagamento che mostra tutte le fatture aperte

Pay Now

Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
0135096634		\$8,296.06	<input type="text" value="8,296.06"/>
0135107796		\$3,415.44	<input type="text" value="3,415.44"/>
0135132455		\$2,163.15	<input type="text" value="2,163.15"/>
0135266834		\$2,392.40	<input type="text" value="2,392.40"/>
0135398478		\$142.38	<input type="text" value="142.38"/>

Cancel

Continue

- Selezionare le fatture che si desidera pagare inserendo l'importo del pagamento
- Fare clic su **"Continue" (Continua)**
- Selezionare il metodo di pagamento:
 - Utilizzare un metodo di pagamento salvato
 - Aggiungere un nuovo metodo di pagamento (carta di credito o ACH)
- Fare clic su **"Pay Now" (Paga ora)** per elaborare il pagamento
- L'utente riceverà una conferma con i dettagli del pagamento e il numero della ricevuta

Pagamento dall'elenco delle fatture:

- Andare alla pagina **"Invoices" (Fatture)**
- Selezionare una o più fatture spuntando le caselle
- Fare clic sul pulsante **"Pay Now" (Paga ora)**
- Seguire i passaggi da 4 a 8 indicati sopra per completare il pagamento

☐	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

Pagamento di una sola fattura:

1. Andare alla pagina **"Invoices" (Fatture)**
2. Fare clic sul numero del documento di fatturazione per visualizzarne i dettagli
3. Fare clic sul pulsante **"Pay" (Paga)** nella pagina Invoice Detail (Dettagli fattura)
4. Seguire i passaggi da 4 a 8 indicati sopra per completare il pagamento

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

BILL-9260

Installment

0135052082

2025-12-12

2026-05-31

\$12,853.78

Unpaid

Invoice: 0135052082

Record Type:

Billing Document Number:

Billing Type:

Invoice

BILL-9260

Installment

Source Document Id:

Document Date:

Date Due:

0135052082

12/12/2025

5/31/2026

Total Amount:

Payment Status:

\$12,853.78 USD

Unpaid

Effettuare pagamenti parziali:

1. Andare alla pagina **"Invoices" (Fatture)**
2. Selezionare una o più fatture spuntando le caselle e fare clic su **"Pay Now" (Paga ora)**

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

Search records... Unpaid All All Ship To Accounts 5 Reset Filters

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-343724	Installment	1400065799	2026-04-10	2026-04-30	\$15,807.34	Unpaid
☐	BILL-14473	Standard	0135096634	2025-12-22	2026-04-30	\$8,296.07	Unpaid
☐	BILL-14587	Standard	0135107796	2025-12-28	2026-04-30	\$3,415.44	Unpaid
☐	BILL-15178	Standard	0135132455	2026-01-04	2026-04-30	\$2,163.15	Unpaid
☐	BILL-19285	Standard	0135266834	2026-02-03	2026-04-30	\$2,392.41	Unpaid

Download Export Pay Now Generate Account Statement

View all Invoices

- Durante il processo di pagamento è possibile modificare l'importo del pagamento per ogni fattura
- Immettere l'importo che si desidera pagare nel campo **"Payment Amount"** (Importo pagamento)

Pay Now

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

Cancel Continue

- Proseguire con il pagamento e contrassegnare il motivo del pagamento parziale

Pay Now

Select a reason for each short payment

You are paying less than the full amount due on the following invoice(s). Please provide a reason for each short payment.

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

Complete this field.

Cancel Back Continue

Nota: dopo l'invio di un pagamento parziale, la fattura mostrerà lo stato "Partially Paid" (Pagata parzialmente) con l'importo del pagamento effettivo, non il totale originale della fattura.

Metodi di pagamento disponibili

I metodi di pagamento disponibili (carta di credito, bonifico bancario ACH o entrambi) dipendono dal tipo di fattura/e oggetto del pagamento. Se si selezionano fatture che supportano un solo metodo (ad esempio, solo ACH), questa sarà l'unica opzione visualizzata quando si aggiunge un nuovo metodo di pagamento o si seleziona un metodo salvato. In caso di dubbi sul motivo per il quale una particolare opzione non è disponibile per una fattura, contattare il supporto Solenis.

Supplementi sui pagamenti

A seconda dell'account e del metodo di pagamento scelto, può essere applicato un supplemento per l'elaborazione del pagamento tramite carta in caso di pagamento con carta di credito:

- Se viene applicato un supplemento, questo verrà calcolato e visualizzato nella schermata Select Payment Method (Seleziona metodo di pagamento) dopo aver scelto una carta
- È necessario controllare e confermare il supplemento prima che il pulsante "Pay Now" (Paga ora) risulti disponibile
- Se si pagano più fatture e/o si applicano crediti nello stesso pagamento, il supplemento viene ripartito per ogni fattura, insieme al supplemento totale e all'addebito netto totale
- I supplementi non si applicano ai pagamenti tramite bonifico bancario ACH
- Alcuni account (ad esempio, organismi governativi) non sono soggetti a supplementi. Se il proprio account è esente, non apparirà alcun messaggio relativo al supplemento e sarà possibile procedere al pagamento senza la fase di conferma
- L'importo del supplemento apparirà sulla conferma del pagamento, nella pagina Payment Detail (Dettagli del pagamento) e sulla ricevuta scaricabile

In caso di domande sull'eventuale applicazione di un supplemento al proprio account, contattare il supporto Solenis all'indirizzo SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Applicazione di crediti al pagamento

Se il proprio account ha crediti disponibili, è possibile applicarli a un pagamento di fatture:

- Quando si selezionano le fatture da pagare, verranno visualizzati anche gli eventuali crediti disponibili per il proprio account. Selezionare il credito o i crediti che si desidera applicare
- I crediti applicati riducono l'importo totale da pagare (e riducono l'eventuale importo del supplemento, se applicabile); i crediti non selezionati rimangono disponibili per un pagamento futuro

- Il pagamento deve includere almeno una fattura standard: un credito non può essere liquidato da solo
- È necessario applicare l'intero importo del credito; non è possibile applicare un importo parziale
- L'importo totale del pagamento deve essere uguale o superiore a zero prima di poter procedere; se l'applicazione dei crediti selezionati comporta un totale negativo, modificare le fatture o i crediti selezionati prima di continuare

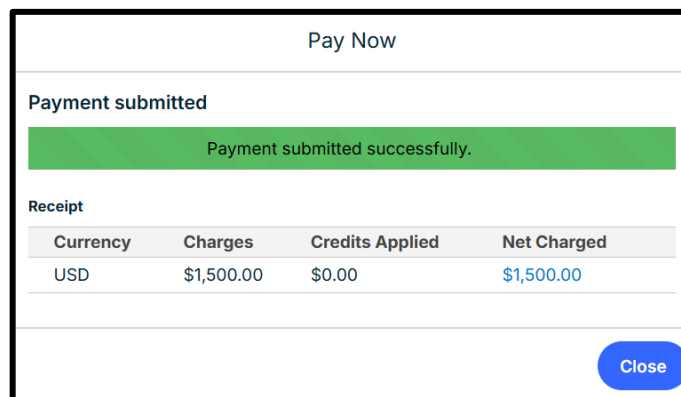
La conferma del pagamento, la pagina Payment Detail (Dettagli del pagamento) e la ricevuta mostreranno gli addebiti delle fatture, gli eventuali crediti applicati, l'addebito netto e l'eventuale supplemento.

Tempo di elaborazione dei pagamenti:

1. I pagamenti con carta di credito vengono elaborati immediatamente
2. I pagamenti ACH (bonifico bancario) richiedono generalmente da 1 a 3 giorni lavorativi per essere elaborati
3. Lo stato del pagamento sarà aggiornato nel sistema quando il pagamento viene confermato

Conferma del pagamento:

1. Dopo aver inviato correttamente il pagamento, verrà visualizzata una schermata di conferma



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. È possibile visualizzare e scaricare la ricevuta di un pagamento dalla schermata di conferma del pagamento o in un secondo momento dalla sezione Payment History (Cronologia dei pagamenti)

Orders

Invoices

Deliveries

Payments

Cases

Filter Records

Start Date

yyyy/mm/dd

Invoice Number

Records per page

Search records...

End Date

yyyy/mm/dd

Enter invoice number...

10

Reset Filters

Payment Number

Payment ID

Date

Payment Method ID

Amount

Status

P-00000163

0aQUX000002eevF2AQ

2026-04-10

8Z7UX0000013jp0AA

\$1,500.00

Processed

P-00000551

0aQUX000002yNVF2A2

2026-05-08

8Z7UX000001Azp0AE

\$15,807.34

Processed

Download

Export

6. Pagamento senza effettuare l'accesso (pagamento come ospite)

Se non si possiedono le credenziali del portale o semplicemente si desidera effettuare un pagamento una tantum, è possibile pagare la o le fatture direttamente senza effettuare l'accesso.

- Andare alla pagina Guest Payment (Pagamento come ospite) (products.solenis.com/guest-payment)

SDS Library

Contact us

United Kingdom | EN

Solenis

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

Solenis

U.S. Ingredients Portal

Solenis Cloud Login

Diversey ServiceNow

Terms & Conditions

Privacy Statement

in

f

yt

ig

whatsapp

©2014-2026 Solenis

COOKIE SETTINGS

BACK TO TOP

- Inserire il proprio Customer Number (Codice cliente) e il Document Number (Numero del documento) della fattura che si desidera pagare, quindi fare clic su "Add Invoice" (Aggiungi fattura). La fattura verrà recuperata e aggiunta a una tabella sottostante. Il Customer Number (Codice cliente) rimane compilato in modo da poter aggiungere ulteriori

fatture; il campo Document Number (Numero del documento) viene cancellato in modo da poter inserire quello successivo

- Tutte le fatture aggiunte a un singolo pagamento come ospite devono appartenere allo stesso account (Customer Number (Codice cliente)). Se si prova ad aggiungere una fattura con un codice cliente diverso, verrà visualizzato il messaggio "All invoices in a single payment must use the same account number" (Tutte le fatture in un singolo pagamento devono utilizzare lo stesso numero di account) e tale fattura non sarà aggiunta
- Dopo aver aggiunto la fattura o le fatture da pagare, compilare la sezione Billing Details (Dettagli di fatturazione) e fare clic su "Pay Invoice(s)" (Paga fattura/e)
- I metodi di pagamento disponibili (carta di credito e/o ACH) dipendono dal tipo di fatture aggiunte, come nel caso del pagamento effettuato dopo l'accesso

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', and a 'REGISTER NOW' button. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?'. The main content area shows two payment method options: 'ACH/Bank Account' (unselected) and 'Credit Card' (selected). The 'Credit Card' section contains 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 of the page includes 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.

- Inserire i dettagli del pagamento e fare clic su "Pay Now" (Paga ora) per completare il pagamento
- Dopo un pagamento completo, la schermata di conferma mostrerà il messaggio: "Thank you for your recent payment (Grazie per il pagamento effettuato di recente). Please allow 24-48 hours for the transaction to reflect on your account (Attendere 24-48 ore affinché la transazione sia disponibile sull'account). Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded." (Tutte le comunicazioni relative all'account ricevute in questo periodo di tempo potrebbero non tenere conto dell'ultimo pagamento)

effettuato e possono essere ignorate). Le fatture saranno contrassegnate come "Paid in Full" (Completamente pagate)

- Se si invia un importo per il pagamento parziale di una o più fatture, la conferma includerà una nota aggiuntiva: "Please contact support: (Contattare l'assistenza:) Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment." (Inviare un'e-mail all'indirizzo soleniscreditnateam@solenis.com per il pagamento parziale) Le fatture pagate parzialmente saranno indicate come "Partially Paid" (Pagata parzialmente); tutte le fatture pagate per intero interamente saranno indicate come "Paid in Full" (Completamente pagata)

Pagamento con i crediti disponibili (pagamento come ospite):

Se è presente una nota di credito (con numero di account, marchio e valuta corrispondenti alle altre fatture), è possibile aggiungerla allo stesso pagamento come ospite:

- L'importo del credito, compreso l'eventuale supplemento, viene detratto dal saldo totale
- Una nota di credito non può essere liquidata da sola: deve essere inclusa anche una fattura standard
- Non è possibile applicare un importo parziale a una nota di credito; deve essere utilizzato per intero
- L'importo totale deve essere uguale o superiore a zero prima di poter completare il pagamento

Visualizzazione e invio della ricevuta via e-mail:

Dalla schermata di conferma del pagamento è possibile:

- Fare clic su "View Receipt" (Visualizza ricevuta) per aprire la ricevuta in una nuova scheda, dove è possibile scaricare una copia in PDF
- Fare clic su "Email Receipt" (Ricevuta via e-mail) per ricevere un link alla ricevuta al proprio indirizzo e-mail

7. Contestazione di fatture

Creazione di una contestazione:

1. Andare alla pagina **"Invoices" (Fatture)**
2. Fare clic su un numero di documento di fatturazione per visualizzarne i dettagli
3. Fare clic sul pulsante **"Dispute" (Contestazione)** nella pagina Invoice Detail (Dettagli fattura)
4. Compilare il modulo di contestazione:

- Selezionare un motivo di contestazione dal menu a discesa
 - Inserire l'importo contestato
 - Fornire una descrizione dettagliata del problema
 - Fornire un indirizzo e-mail, se non è già presente nell'elenco
 - Allegare tutta la documentazione pertinente (facoltativo, dimensione massima totale dei file 10 MB)
5. Fare clic su **"Save" (Salva)**
 6. Comparirà un messaggio di conferma e verrà creata una richiesta
 7. La contestazione sarà inoltrata al team Solenis appropriato in base al motivo selezionato
 - **Nota:** la contestazione di una fattura non esonera il cliente dal pagamento del saldo dovuto fino a quando non riceve la conferma dell'accettazione della contestazione da parte di Solenis e non sono disponibili i documenti corretti.

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

Visualizzazione delle contestazioni esistenti:

1. Andare alla pagina "Cases" (Richieste)
2. Visualizzare le proprie contestazioni/richieste con le informazioni principali:
 - Case Number (Numero della richiesta)
 - Status (Stato)
 - Email Address (Indirizzo e-mail)
 - Subject (Oggetto)
 - Created Date (Data di creazione)

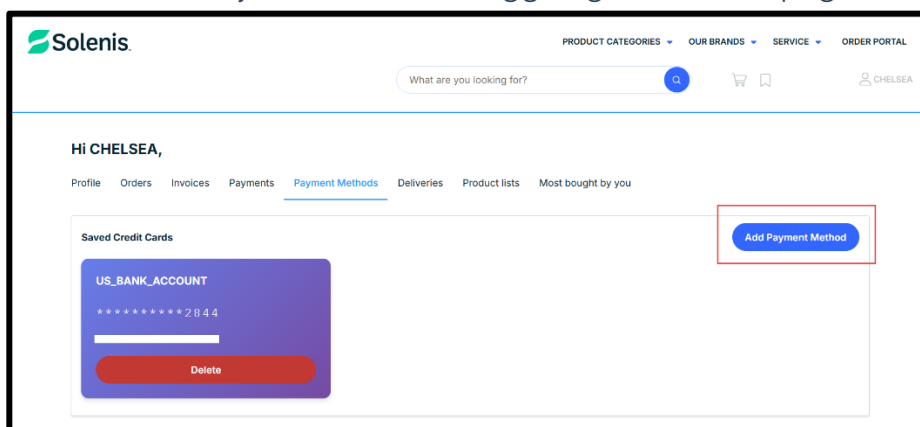
Processo di risoluzione delle contestazioni:

1. Dopo aver inviato una contestazione, questa sarà assegnata a un rappresentante Solenis per la verifica
2. Il portale visualizzerà lo stato attuale della tua contestazione
3. Se la contestazione viene accettata, sarà disponibile una nota di credito nel proprio account
4. Se sono necessarie ulteriori informazioni, il rappresentante Solenis lo indicherà nella richiesta

8. Gestione dei metodi di pagamento

Aggiunta di un metodo di pagamento:

1. Andare a "Payment Methods" (Metodi di pagamento) nel menu di navigazione
2. Fare clic su "Add Payment Method" (Aggiungi metodo di pagamento)



3. Inserire i dati personali:
 - Cardholder Name (Nome del titolare della carta)
 - E-mail
 - Billing Address (Indirizzo di fatturazione) (via, numero civico/appartamento, città, Stato/provincia, codice postale, Paese)
4. Fare clic su "**Continue**" (**Continua**) per procedere con i dati della carta

Add Payment Method

Personal Information

* Cardholder/ACH Account Holder Name

* Email

Billing Address

* Street Address

Address Line 2

5. Selezionare Card (Carta) o ACH bank (Banca ACH) e seguire le istruzioni sullo schermo
6. Fare clic su **"Save Payment Method" (Salva metodo di pagamento)**

Per le carte di credito:

1. Inserire i dati della propria carta:
 - Card number (Numero della carta)
 - Expiration date (Data di scadenza)
 - Codice CVV
2. Fare clic su **"Save Payment Method" (Salva metodo di pagamento)**

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

* Card Number

* Expiration Date * CVV

☐ **ACH/Bank Account** 

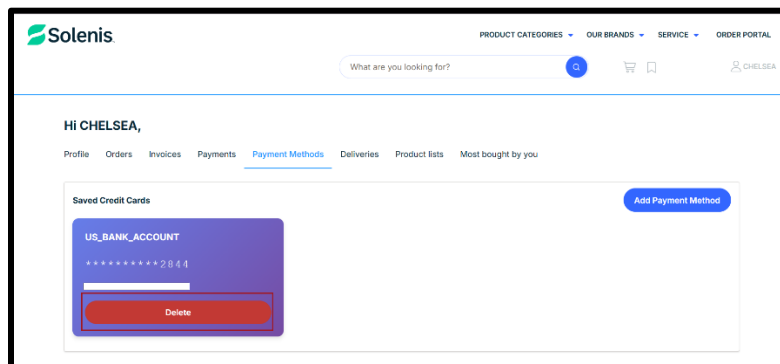
Per ACH (conto corrente):

1. Indicare il proprio Routing Number (numero di routing) e Account Number (numero di conto)

2. Al termine, fare clic su **"Save Payment Method" (Salva metodo di pagamento)**

Eliminazione di un metodo di pagamento:

1. Andare a **"Payment Methods" (Metodi di pagamento)** nel menu di navigazione
2. Individuare il metodo di pagamento che si desidera eliminare
3. Fare clic sul pulsante **"Delete" (Elimina)** sul metodo di pagamento
4. Confermare l'eliminazione quando richiesto facendo clic su **"OK"**



Scadenza del metodo di pagamento:

1. Per aggiornare una carta scaduta, aggiungere un nuovo metodo di pagamento con i dati aggiornati

9. Visualizzazione della cronologia dei pagamenti

Accesso alla cronologia dei pagamenti:

1. Fare clic su **"Payments" (Pagamenti)** nel menu di navigazione
2. Visualizzare l'elenco di tutti i pagamenti effettuati tramite il portale
3. Ciascuna voce include:
 - Payment Number (Numero di pagamento)
 - Date (Data)
 - Amount (Importo)
 - Status (Stato)
4. Fare clic su un pagamento per visualizzare ulteriori dettagli

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	0aQVB0000006Td2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-000000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-000000012	0aQVB0000006dZ2AI	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

Filtraggio dei pagamenti:

1. Utilizzare la barra di ricerca per trovare pagamenti specifici
2. Utilizzare le opzioni di filtro per restringere la ricerca dei pagamenti in base a:
 - Start Date (Data di inizio)
 - End Date (Data di fine)
3. Fare clic su **"Reset Filters" (Ripristina filtri)** per cancellare tutti i filtri applicati

Visualizzazione dei dettagli del pagamento:

1. Fare clic su un pagamento nell'elenco per visualizzarne i dettagli
2. La pagina Payment Detail (Dettagli del pagamento) mostra:
 - Payment Number (Numero di pagamento)
 - Date (Data)
 - Amount (Importo) e Currency (Valuta)
 - Status (Stato)
 - Currency ISO Code (Codice ISO valuta)
 - Surcharge Amount (Importo del supplemento)
3. La sezione Invoices (Fatture) che mostra:
 - Billing Document Number (Numero del documento di fatturazione)
 - Billing Type (Tipo di fatturazione)
 - Source Document ID (ID documento di origine)
 - Document Date (Data del documento)
 - Due Date (Data di scadenza)
 - Tax Amount (Importo imposte)
 - Total Amount Due (Importo totale dovuto)
 - Payment Status (Stato del pagamento)

Payment: P-000000011

Payment Number:
P-000000011

Date:
19 Feb 2026, 14:01

Amount:
US\$3,500.00 USD

Status:
Processed

Currency ISO Code:
USD

Invoices

Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Due Date	Pre-tax Amount	Tax Amount	Total Amount Due	Payment Status
BILL-0000		9653371539	2026-01-12	2026-01-12	\$350.00		\$350.00	Paid in Full
BILL-0001		9653365594	2026-01-31	2026-01-31	\$3,000.00		\$3,000.00	Paid in Full
BILL-0002	Installment	9653364078	2026-04-30	2026-04-30	\$700.00		\$700.00	Partially Paid
BILL-0003		9653362275	2026-06-30	2026-06-30	\$50.00		\$50.00	Paid in Full
BILL-0004		9653356284	2026-06-30	2026-06-30	\$200.00		\$200.00	Partially Paid

Previous
1
2
3
4
...
100

Page 1 of 100

Next

Total: 500 Invoices

Download delle ricevute di pagamento:

- Andare alla pagina **"Payments" (Pagamenti)**
- Selezionare i pagamenti spuntando la casella accanto a essi
- Fare clic sul pulsante **"Print" (Stampa)**
- Le ricevute di pagamento verranno quindi scaricate come file PDF separati

10. Gestione delle richieste

Visualizzazione delle richieste:

- Fare clic su **"Cases" (Richieste)** nel menu di navigazione
- Visualizzare l'elenco di tutte le proprie richieste (contestazioni e richieste di assistenza)
- Ciascuna voce include:
 - Case Number (Numero della richiesta)
 - Status (Stato)
 - Email Address (Indirizzo e-mail)
 - Subject (Oggetto)
 - Created Date (Data di creazione)

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

Filtraggio delle richieste:

1. Utilizzare la barra di ricerca per trovare richieste specifiche per numero di richiesta o oggetto
2. Utilizzare le opzioni di filtro per restringere la ricerca delle richieste in base a:
 - o Status (Stato)
 - o Reason (Motivo)
3. Fare clic su "**Reset Filters**" (**Ripristina filtri**) per cancellare tutti i filtri applicati

Dettagli della richiesta:

1. Fare clic sul numero di una richiesta per visualizzarne i dettagli
2. La pagina Case Detail (Dettagli della richiesta) mostra:
 - o Case Number (Numero della richiesta)
 - o Status (Stato)
 - o Email Address (Indirizzo e-mail)
 - o Subject (Oggetto)
 - o Description (Descrizione)
 - o Created Date (Data di creazione)
 - o Sezione Case Activity (Attività relative alla richiesta)
 - o Sezione Case Documents (Documenti relativi alla richiesta) con nomi, tipi e dimensioni dei file

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. Risoluzione dei problemi

Problemi comuni e soluzioni:

La fattura non viene visualizzata:

1. Controllare i filtri per assicurarsi che non limitino le fatture visualizzate
2. Fare clic su **"Reset Filters" (Ripristina filtri)** per cancellare tutti i filtri applicati
3. Verificare che la fattura sia associata al proprio account
4. Se la fattura è stata emessa di recente, potrebbe non essere ancora disponibile sul portale (in genere le fatture sono visibili 24-48 ore dopo l'emissione)
5. Se non si riesce a trovare una fattura specifica che si ritiene dovrebbe essere disponibile, contattare il supporto indicando il numero di fattura

Il metodo di pagamento non funziona:

1. Verificare che i dati di pagamento siano corretti e aggiornati
2. Controllare se la tua carta è scaduta o ha limiti di spesa
3. Assicurarsi che l'indirizzo di fatturazione corrisponda a quello registrato dal proprio istituto finanziario
4. Se la carta di credito viene rifiutata, contattare l'emittente della carta per verificare che non vi siano blocchi sulla transazione
5. In caso di problemi con ACH, verificare che i numeri di conto e di routing siano stati inseriti correttamente
6. Provare ad aggiungere un metodo di pagamento diverso

7. Se si riceve un messaggio di errore specifico, annotarlo e, se necessario, comunicarlo al supporto
8. Messaggio di errore "The Apex request is Invalid" (La richiesta Apex non è valida): se si riceve questo messaggio di errore, contattare la propria banca, in quanto si tratta di un superamento del limite di credito, del saldo o dell'importo della transazione.

È disponibile un solo un tipo di metodo di pagamento:

1. Si tratta di una circostanza prevista per determinati tipi di fattura. Alcune fatture supportano solo il bonifico bancario ACH e non offrono l'opzione di pagamento con carta di credito
2. Se si ritiene che ciò non sia corretto per la propria fattura, contattare il supporto

Supplemento non previsto o mancante:

1. I supplementi si applicano solo ai pagamenti con carta di credito, non tramite ACH
2. Alcuni account (ad es. organismi governativi) sono esenti da supplementi
3. Se si ritiene che un supplemento visualizzato non sia corretto, contattare il supporto Solenis prima di completare il pagamento

Impossibile scaricare il PDF della fattura:

1. Provare a utilizzare un browser diverso
2. Svuotare la cache del browser e riprovare
3. Verificare se sono attivati blocchi delle finestre pop-up che potrebbero impedire il download
4. Se non è possibile trovare il documento, verrà visualizzato il messaggio **"We were unable to locate the document (Impossibile trovare il documento). Contact Solenis for assistance" (Contattare Solenis per assistenza)**
5. Per le fatture risalenti a oltre 24 mesi prima, potrebbe essere necessario farne richiesta al team Solenis

Errori nella creazione di una contestazione:

1. Assicurarsi che tutti i campi obbligatori del modulo di contestazione siano compilati
2. Verificare che l'importo contestato non superi l'importo della fattura
3. Controllare che i file allegati non superino il limite di 10 MB

4. Utilizzare i formati di file supportati per gli allegati (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Se non si riesce a inviare una contestazione, prova ad aggiornare la pagina e riprovare
6. Se il problema persiste, creare una richiesta di assistenza descrivendo il problema

Ritardi nell'elaborazione dei pagamenti:

1. I pagamenti con carta di credito dovrebbero apparire immediatamente; in caso contrario, attendere 1 ora e ricontrollare
2. I pagamenti ACH richiedono generalmente da 1 a 3 giorni lavorativi per essere elaborati
3. Se lo stato del pagamento rimane **"Pending" (In sospeso)** per più di 5 giorni lavorativi, contattare il supporto

Pagamento come ospite: Invoice Won't

1. Verificare che il codice cliente inserito corrisponda a quello delle altre fatture già presenti nell'elenco dei pagamenti come ospite: tutte le fatture incluse in un unico pagamento come ospite devono utilizzare lo stesso numero di account
2. Controllare nuovamente il codice cliente e il numero di documento per verificare che non ci siano errori di battitura

Problemi di compatibilità del browser:

1. Aggiornare il browser alla versione più recente
2. In caso di problemi di visualizzazione, provare a utilizzare Google Chrome, che è il browser consigliato
3. Disattivare le estensioni del browser che potrebbero interferire con il portale
4. Impostare lo zoom del browser al 100%
5. Per gli utenti che utilizzano dispositivi mobili, si consiglia la versione desktop del sito per una funzionalità ottimale

12. Richieste di supporto

Informazioni di contatto:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com