



Solenis elektronisk fakturavisnings- og betalingsportal (EIPP)

Kundens bruksanvisning

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:	12
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):	17
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	19
Adding a Payment Method:	19
For Credit Cards:	20
For ACH (Bank Account):	21
Removing a Payment Method:	21
Payment Method Expiration:	21
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:.....	23
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:.....	26
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Introduksjon

Solenis Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP) Portal byr på en effektiv og sikker måte for å få tilgang til, administrere og betale fakturaene dine på nett. Denne kundeorienterte portalen effektiviserer de økonomiske transaksjonene du har med Solenis, samtidig som den gir deg større kontroll og oversikt over faktura- og betalingsprosessene dine.

Hovedfordeler:

- **Tilgjengelighet døgnet rundt, sju dager i uka:** Få tilgang til fakturainformasjonen din når som helst og hvor som helst gjennom en sikker nettportal
- **Strømlinjeformede betalinger:** Foreta betalinger raskt ved bruk av kredittkort eller bankoverføringer/ACH med lagrede betalingsmetoder
- **Fleksible betalingsalternativer:** Betal hele beløpet eller foreta en delbetaling, bruk tilgjengelige kontokreditter og — hvis du ikke har portaltilgang — betal direkte uten å logge inn
- **Full oversikt:** Se alle åpne og historiske fakturaer på ett sentralt sted
- **Selvbetjeningsfunksjoner:** Send inn innsigelser, be om informasjon og følg opp behandlingsstatus uten telefonsamtaler eller e-poster
- **Detaljert dokumentasjon:** Last ned PDF-filer av fakturaer og tilhørende dokumentasjon for arkivering
- **Effektiv kommunikasjon:** Direkte kommunikasjonskanal med Solenis support for fakturaspørsmål

Portalfunksjoner:

- **Invoice Management** (fakturahåndtering): Se, filtrer, søk etter og last ned fakturaer og støttedokumentasjon
- **Payment Processing** (betalingsbehandling): Foreta sikre betalinger via kredittkort eller bankoverføring/ACH
- **Payment Surcharges** (betalingsgebyr): Se eventuelle gjeldende kortgebyrer før du bekrefter en betaling
- **Guest Payment** (gjestebetaling): Betal fakturaer uten å logge inn ved å oppgi konto- og fakturaopplysninger
- **Payment History** (betalingshistorikk): Spor betalingshistorikk og last ned kvitteringer for arkivering
- **Dispute Management** (håndtering av innsigelser): Send inn og følg opp fakturainnsigelser med støttende dokumentasjon
- **Payment Method Storage** (lagring av betalingsmetode): Lagre betalingsmetoder sikkert for fremtidig bruk

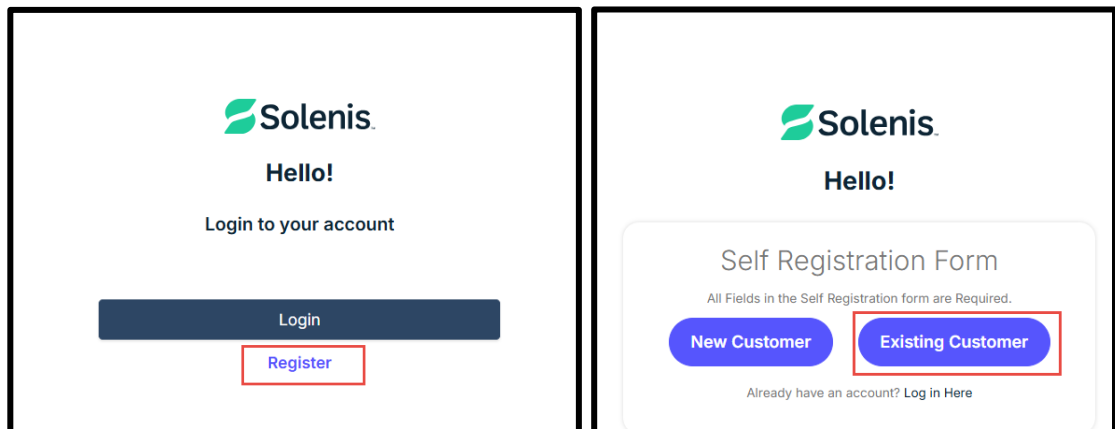
- **Case Management** (saksbehandling): Opprett og administrer supportsaker ved spørsmål om fakturering
- **User Registration** (brukerregistrering): Nye brukere kan registrere seg for tilgang til Solenis-produkter og får tilgang til EIPP etter at Solenis har konfigurert kontoen deres.

2. Tilgang til EIPP-portalen

- Få tilgang til portalen ved å logge inn med påloggingsopplysningene dine på products.solenis.com.



- Velg Register (registrer) -> Existing customer (Eksisterende kunde)



- Fyll ut kontaktopplysningene dine når du blir bedt om det -> i neste skjermbilde oppgir du Solenis-kontonummeret ditt, som du finner på fakturaene eller kontoutskriften.

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

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

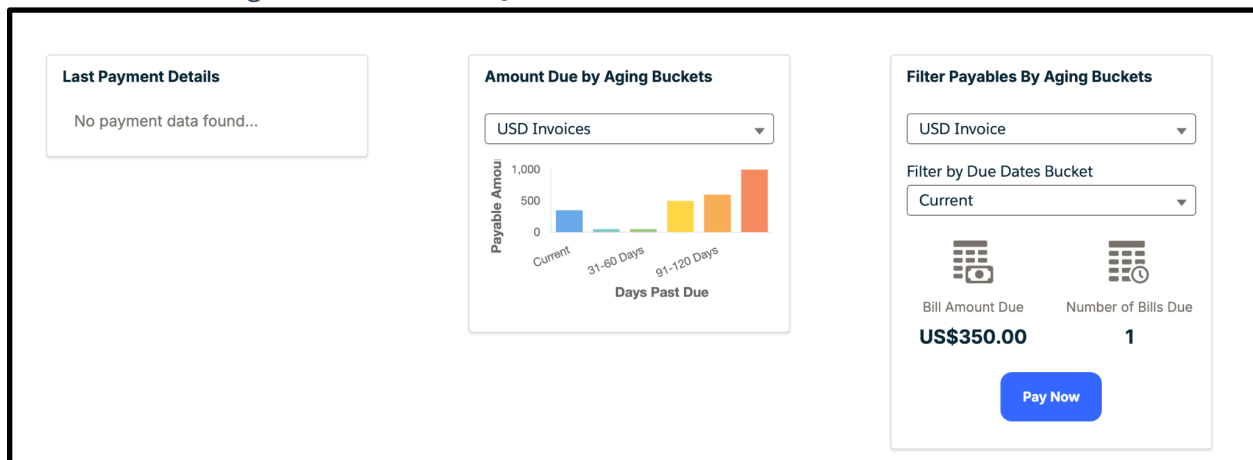
- Har du ennå ikke påloggingsopplysninger til portalen eller trenger du å foreta en engangsbetaling uten å registrere deg? Se delen «Betaling uten innlogging (gjestebetaling)».

Påloggingshjelp:

- Hvis du ikke får tilgang til portalen, kontakt Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com for hjelp.

3. Dashbordoversikt

Når du har logget inn, kommer du til dashbordet, som gir deg en oversikt over kontostatusen og fakturainformasjonen din:



Dashbordet inkluderer følgende hovedkomponenter:

1. Last Payment Details (Detaljer om siste betaling)

- Detaljer om den siste betalingen du gjorde gjennom portalen.

2. Amount Due by Aging Buckets (Beløp til betaling etter forfallsintervall)

- Viser fakturaenes forfallsstatus fordelt på tidsperioder:
 - Ikke forfalt
 - Forfalt med 1-30 dager
 - Forfalt med 31-60 dager
 - Forfalt med 61-90 dager
 - Forfalt med 91-120 dager
 - Forfalt med +120 dager

3. Filter Payable By Aging Buckets (Filtrer leverandørgjeld etter forfallsintervaller)

- Gir en rask oversikt over antall åpne fakturaer
- Viser totalbeløpet som skal betales på tvers av alle fakturaer
- Inkluderer en «**Pay Now**»-knapp (betal nå) for rask tilgang til betaling

4. Currency Selection (valg av valuta)

- For kunder med flere valutaer kan du velge hvilken valuta som skal vises i miniprogrammene på dashbordet
- Nedtrekksmenyen viser bare valutaer som er brukt på fakturaene dine

4. Managing Invoices (administrere fakturaer)

Vise fakturaer:

1. Klikk på «**Invoices**» (fakturaer) i profilmenyen din
2. Siden Invoice List (fakturaliste) viser alle fakturaene dine sammen med nøkkelinformasjon:
 - Fakturanummer
 - Fakturatype
 - ID for kildedokument
 - Dokumentdato
 - Forfallsdato
 - Totalt beløp å betale
 - Betalingsstatus

The screenshot shows the 'Invoices' management interface. At the top, there are filter controls: a search bar, dropdowns for Status (All Statuses), Aging (All), Ship To (All Ship To Accounts), and Records per page (5). A 'Reset Filters' button is on the right. Below the filters is a table of invoices. The table has columns: Billing Document Number, Billing Type, Source Document Id, Document Date, Due Date, Pre-tax Amount, Total Amount Due, and Payment Status. There are five rows of invoice data. At the bottom, there are buttons for 'Download', 'Export', 'Pay Now', and 'Generate Account Statement'. A pagination bar at the very bottom shows 'Previous', '1', '2', 'Page 1 of 2', 'Next', and 'Total: 6 Invoices'.

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

Filtering Invoices (fakturafiltrering):

1. Bruk søkefeltet øverst på fakturalisten for å søke etter fakturanummer
2. Bruk filteralternativer for å innsnevre fakturaene etter:
 - Status
 - Aging (forfall)
 - Antall fakturaer per side
3. Klikk på «**Reset filters**» (tilbakestill filtre) for å fjerne alle brukte filtre
4. Bruk sorteringsalternativene for å:
 - Sortere fakturaer etter dato, eldste til nyeste
 - Forfallsdato
 - Amount (beløp)
 - Betalingsstatus

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

Viewing Invoice Details (vise fakturadetaljer):

- Klikk på et fakturanummer for å se detaljene
- Invoice Detail-siden (fakturadetaljer) viser:
 - Fakturaopplysninger (nummer, dato, beløp, fakturatype)
 - Fakturalinjer
 - Betalingsstatus og -historikk
 - Relaterte saker (hvis noen)

Invoice: 123456879

Pay Now

Dispute

Record Type:

Billing Document Number:

Billing Type:

Invoice

BILL-6588

N/A

Source Document Id:

Document Date:

Due Date:

123456879

11/01/2026

11/01/2026

Pre-tax Amount:

Tax Amount:

Total Amount Due:

US\$350.00 USD

N/A USD

US\$350.00 USD

Payment Status:

Unpaid

Invoice Lines

Line Description	Invoiced Quantity	Sales Unit	Billing Quantity	Billing Unit	Line Unit Price	Line Pre-tax Amount	Line Tax Amount	Line Total Amount	Currency ISO Code
No invoice line items present.									

Payments

Payment Number	Date	Amount	Status	Currency ISO Code
No payments present.				

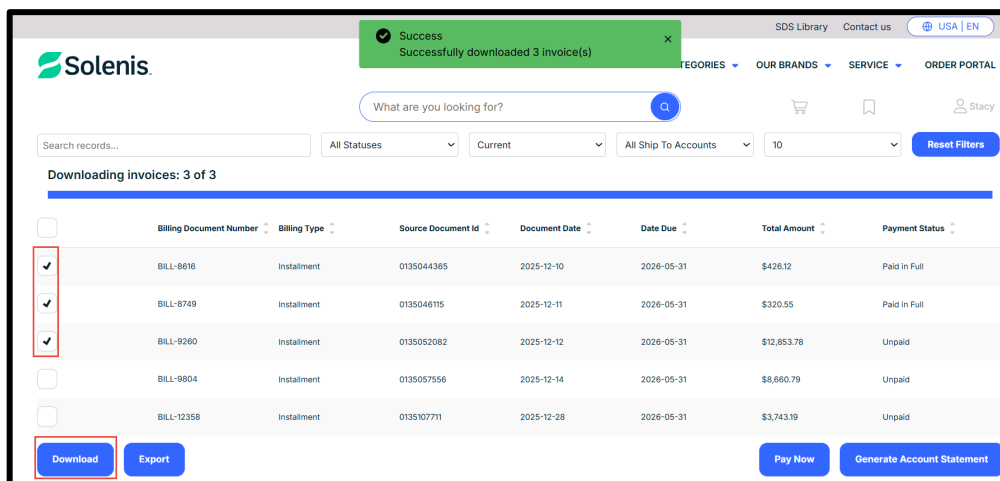
Invoice Cases

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

Merknad: Betalingsmetodene som tilbys når du betaler en faktura (kredittkort- og/eller ACH-bankoverføring) kan variere avhengig av fakturatypen. Se «Tilgjengelige betalingsmetoder» for detaljer.

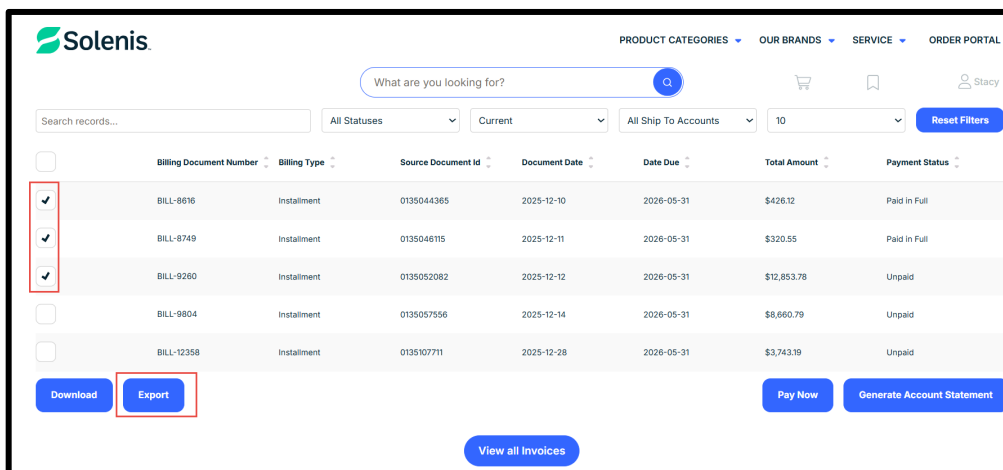
Laste ned fakturaer:

1. Fra Invoice List (fakturalisten) merker du av i avkrysningsboksene ved siden av fakturaene du ønsker å laste ned
2. Klikk på «**Download**»-knappen (last ned)
3. De valgte PDF-filene med fakturaer vil lastes ned til datamaskinen din som separate filer
4. Hvis det ikke er mulig å finne dokumentet, vil du motta en melding som sier «**We were unable to locate the document**» (Vi kunne ikke finne dokumentet). **Contact Solenis for assistance.**» (Kontakt Solenis for hjelp.)



Eksportere fakturadata:

1. Fra fakturalisten velger du faktura(en) du ønsker å eksportere
2. Klikk på «**Export**»-knappen (eksporter)
3. Systemet vil nå generere en CSV-fil
4. Fakturadataene vil bli lastet ned til datamaskinen din



Laste ned en kontoutskrift

1. Velg «Generate Statement» (generer kontoutskrift), så vil det automatisk lastes ned en kontoutskrift som viser alle utestående (ubetalte) fakturaer per dags dato.

☐	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

DownloadExportPay NowGenerate Account Statement

View all Invoices

5. Foreta betalinger

Pay Now-funksjon (betal nå-funksjon på dashbordet):

1. Gå til dashbordet og klikk på «Pay Now»-knappen (betal nå)

Filter Payables By Aging Buckets

USD Invoice

Filter by Due Dates Bucket

Current

Bill Amount Due

US\$350.00

Number of Bills Due

1

Pay Now

2. Det åpnes et betalingsvindu som viser alle åpne fakturaer

Pay Now			
Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
0135096634		\$8,296.06	8,296.06
0135107796		\$3,415.44	3,415.44
0135132455		\$2,163.15	2,163.15
0135266834		\$2,392.40	2,392.40
0135398478		\$142.38	142.38

CancelContinue

3. Velg fakturaene du ønsker å betale ved å angi betalingsbeløpet

4. Klikk på «**Continue**» (fortsett)
5. Velg betalingsmetode:
 - Bruk en lagret betalingsmetode
 - Legg til en ny betalingsmetode (kredittkort eller ACH)
6. Klikk på «**Pay Now**» (betal nå) for å gjennomføre betalingen
7. Du vil motta en bekreftelse med betalingsdetaljer og kvitteringsnummer

Betaling fra fakturalisten:

1. Gå til siden «**Invoices**» (fakturaer)
2. Velg en eller flere fakturaer ved å krysse av i boksene
3. Klikk på «**Pay Now**»-knappen (betal nå)
4. Følg trinn 4-8 som angitt ovenfor for å gjennomføre betalingen din

	BILL-56652	Credit	75911870	2026-03-18	2025-10-01	-\$471.12	Unpaid
☒	BILL-54012	Credit	1600025012	2025-11-27	2025-11-27	-\$2,154.02	Unpaid
☒	BILL-333130	Standard	0135469714	2026-03-28	2026-04-27	\$5,542.32	Unpaid
☐	BILL-340397	Standard	0135531931	2026-04-12	2026-04-30	\$289.88	Unpaid
☐	BILL-7142	Standard	0134863185	2025-10-13	2026-04-30	\$18,654.52	Unpaid

Buttons: Download, Export, Pay Now, Generate Account Statement

Betaling av en enkelt faktura:

1. Gå til siden «**Invoices**» (fakturaer)
2. Klikk på fakturanummeret for å se fakturadetaljene
3. Klikk på «**Pay**»-knappen (betal) på Invoice Detail-siden (fakturadetaljer)
4. Følg trinn 4-8 som angitt ovenfor for å gjennomføre betalingen din

Filter Records		Status	Aging	Ship To	Records per page	
Search records...		Unpaid	All	All Ship To Accounts	10	Reset Filters
☐	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount
☐	BILL-9260	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78
						Unpaid

Invoice: 0135052082

Record Type: Invoice

Billing Document Number: BILL-9260

Billing Type: Installment

Source Document Id: 0135052082

Document Date: 12/12/2025

Date Due: 5/31/2026

Total Amount: \$12,853.78 USD

Payment Status: Unpaid

Buttons: Pay Now, Dispute, Print, Download

Foreta delbetalinger:

1. Gå til siden «Invoices» (fakturaer)
2. Velg en eller flere fakturaer ved å merke av i boksene og klikke på «Pay Now» (betal nå)

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	\$2,363.15	Unpaid
☐	BILL-19285	Standard	0135266834	2026-02-03	2026-04-30	\$2,392.41	Unpaid

Download Export Pay Now Generate Account Statement

View all Invoices

3. Under betalingsprosessen kan du justere betalingsbeløpet for hver faktura
4. Skriv inn beløpet du ønsker å betale i feltet «**Payment Amount**» (betalingsbeløp)

Pay Now

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

Cancel Continue

5. Fortsett med betalingsprosessen og merk av årsaken til delbetalingen

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

Merknad: Etter at en delbetaling er sendt inn, vil fakturaen vise statusen «Partially Paid» (delvis betalt) med beløpet som gjenspeiler det som faktisk ble betalt, ikke den opprinnelige fakturasummen.

Tilgjengelige betalingsmetoder

Hvilke betalingsmetoder du kan velge blant – kredittkort, bankoverføring via ACH eller begge deler – avhenger av hvilke(n) type faktura(er) du betaler. Hvis du velger fakturaer som bare støtter én betalingsmetode (for eksempel bare ACH), vil dette være det eneste alternativet som vises når du legger til en ny betalingsmetode eller velger en lagret betalingsmetode. Hvis du er usikker på hvorfor et bestemt alternativ ikke er tilgjengelig for en faktura, kan du kontakte Solenis support.

Betalingsgebyr

Avhengig av kontoen din og betalingsmetoden du velger, kan det påløpe et kortbehandlingsgebyr ved betaling med kredittkort:

- Hvis det påløper et tilleggsgebyr, beregnes og vises den på skjermbildet «Select Payment Method» (velg betalingsmåte) når du velger kort som betalingsmåte
- Du må gjennomgå og godkjenne tilleggsgebyret før knappen «Pay Now» (betal nå) blir tilgjengelig
- Hvis du betaler flere fakturaer og/eller bruker kreditnotaer i samme betaling, spesifiseres det et tilleggsgebyr per faktura sammen med samlet tilleggskostnad og totalt nettobeløp
- Tilleggsgebyrer gjelder ikke for bankoverføringer via ACH
- Kontoen til noen kunder (for eksempel statlige enheter) er fritatt for tilleggsgebyrer. Hvis kontoen din er fritatt, vil det ikke vises informasjon om tilleggsgebyret, og du kan gå videre til betaling uten å måtte bekrefte dette
- Tilleggsbeløpet vil vises på betalingsbekreftelsen din, på siden for betalingsdetaljer og på kvitteringen du kan laste ned

Hvis du har spørsmål om hvorvidt et tilleggsgebyr gjelder for kontoen din, kan du kontakte Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Bruke kreditnotaer på betalingen din

Hvis kontoen din har tilgjengelige kreditnotaer, kan du bruke dem som en del av betalingen av en faktura:

- Når du velger fakturaer for betaling, vil eventuelle tilgjengelige kreditnotaer på kontoen din også vises. Velg kreditnotaen(e) du ønsker å bruke
- Kreditnotaer som brukes, reduserer det totale beløpet som skal betales (og reduserer eventuelle tilleggsgebyrer, dersom dette er aktuelt). Kreditnotaer du ikke velger, forblir tilgjengelige for en fremtidig betaling
- Minst én ordinær faktura må inkluderes i betalingen. En kreditnota kan ikke betales separat

- Kreditnotaer må brukes i sin helhet. Det er ikke mulig å bruke bare deler av en kreditnota
- Det totale betalingsbeløpet må være null eller høyere før du kan gå videre. Hvis de valgte kreditnotaene fører til at totalbeløpet blir negativt, må du justere fakturaene eller kreditnotaene du har valgt før du fortsetter

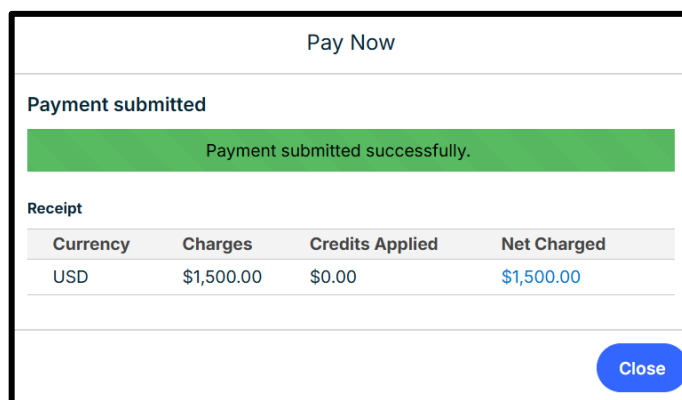
Betalingsbekreftelsen, siden med betalingsdetaljer og kvitteringen vil vise fakturabeløpene, eventuelle kreditnotaer som er brukt, nettobeløpet og eventuelle tilleggsgebyrer.

Behandlingstid for betaling:

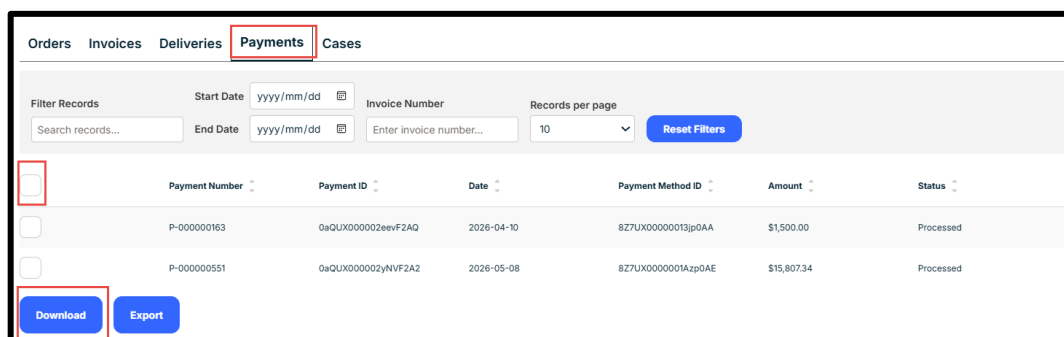
1. Kredittkortbetalinger behandles umiddelbart
2. ACH-betalinger (bankoverføring) tar vanligvis 1-3 virkedager å behandle
3. Betalingsstatusen din vil bli oppdatert i systemet når betalingen er bekreftet

Betalingsbekreftelse:

1. Etter en vellykket betaling vil du se en bekreftelse på skjermen



2. Du kan se og laste ned en betalingskvittering fra skjermbildet med betalingsbekreftelsen eller senere fra delen Payment History (betalingshistorikk)



6. Betaling uten innlogging (gjestebetaling)

Hvis du ikke har påloggingsopplysninger til portalen eller bare ønsker å foreta en engangsbetaling, kan du betale fakturaene dine direkte uten å logge inn.

- Naviger til Guest Payment-siden (gjestebetaling – products.solenis.com/guest-payment)

- Skriv inn kundenummeret ditt og dokumentnummeret på fakturaen du ønsker å betale, og klikk deretter på «Add Invoice» (legg til faktura). Fakturaen hentes og legges til i en tabell nedenfor. Customer Number (kundenummeret ditt) forblir fylt ut, slik at du kan legge til flere fakturaer; Document Number-feltet (dokumentnummer) tømmes, slik at du kan skrive inn neste.
- Alle fakturaer som legges til en enkelt gjestebetaling, må tilhøre samme konto (Customer Number, kundenummer). Hvis du prøver å legge til en faktura under et annet kundenummer, vil du se meldingen «All invoices in a single payment must use the same account number» (alle fakturaer i en enkelt betaling må bruke samme kontonummer), og fakturaen blir ikke lagt til
- Når du har lagt til fakturaen(e) du ønsker å betale, fullfører du Billing Details-delen (fakturadetaljer) og klikker på «Pay Invoice(s)» (betal fakturaen/fakturaene)
- Tilgjengelige betalingsmetoder (kredittkort og/eller ACH) vil avhenge av typen(e) faktura(er) du har lagt til, på samme måte som når du betaler mens du er logget inn

The screenshot shows the Solenis payment interface. At the top, there's a navigation bar with links for SDS Library, Contact us, United Kingdom | EN, and a REGISTER NOW button. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?'. The main content area features two radio button options: 'ACH/Bank Account' and 'Credit Card'. The 'Credit Card' option is selected. Below it, there are input fields for 'Card Number' (showing '1234 1234 1234 1234'), 'Expiration Date' (MM / YY), and 'CVV'. A checkbox labeled 'Select to confirm surcharges on this payment' is checked. A 'Pay Now' button is at the bottom of the form. The footer contains the Solenis logo, links to U.S. Ingredients Portal, Solenis Cloud Login, Diversey ServiceNow, Privacy Statement, and Terms & Conditions, along with social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter.

- Skriv inn betalingsdetaljene dine og klikk «Pay Now» (betal nå) for å fullføre betalingen
- Etter at betalingen er gjennomført i sin helhet, vil følgende vises på bekreftelsessiden: «Thank you for your recent payment.» (Takk for betalingen.) «Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account.» (Det kan ta 24–48 timer før betalingen blir registrert på kontoen din.) «Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded.» (Eventuell kommunikasjon knyttet til kontoen som mottas i denne perioden, kan være basert på opplysninger fra før den siste betalingen ble registrert og kan derfor ses bort fra.) Fakturaen(e) din(e) vil bli merket «Paid in Full» (betalt i sin helhet)
- Hvis du foretar en delbetaling av én eller flere fakturaer, vil bekreftelsen inneholde en ekstra merknad: «Please contact support:» (Ta kontakt med support:) «Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment.» (Send en e-post til soleniscreditnateam@solenis.com for delbetaling.) Fakturaer som er delvis betalt, vil vises som «Partially Paid» (delvis betalt); fakturaer som er betalt i sin helhet, vil vises som «Paid in Full» (betalt i sin helhet)

Betaling med tilgjengelige kreditnotaer (gjestebetaling):

Hvis du har en kreditnota (med samme kontonummer, varemerke og valuta som de øvrige fakturaene), kan du legge den til i samme gjestebetaling:

- Kreditbeløpet, inkludert eventuelle tilleggsgebyrer, trekkes fra det totale beløpet du skal betale
- En kreditnota kan ikke betales alene. Minst én ordinær faktura må også inkluderes
- Det er ikke mulig å bruke bare deler av en kreditnota. Kreditnotaen må brukes i sin helhet
- Det totale beløpet må være null eller høyere før du kan fullføre betalingen

Visning og sending av kvitteringen din på e-post:

Fra skjermbildet for betalingsbekreftelse kan du:

- Klikke på «View Receipt» (vis kvittering) for å åpne kvitteringen i en ny fane, der du kan laste ned en PDF-kopi
- Klikke på «Email Receipt» (e-postkvittering) for å få tilsendt en lenke til kvitteringen til e-postadressen din

7. Innsigelser mot fakturaer

Opprette en innsigelse:

1. Gå til siden «**Invoices**» (fakturaer)
2. Klikk på et fakturanummer for å vise fakturadetaljene
3. Klikk på «**Dispute**»-knappen (innsigelse) på Invoice Detail-siden (fakturadetaljer)
4. Fyll ut innsigelsesskjemaet:
 - Velg en årsak til innsigelsen på rullegardinmenyen
 - Skriv inn beløpet du bestrider
 - Gi en detaljert beskrivelse av problemet
 - Oppgi e-postadressen din hvis det ikke allerede er gjort
 - Legg ved relevant dokumentasjon (valgfritt – maks filstørrelse er 10 MB)
5. Klikk på «**Save**» (lagre)
6. En bekreftelsesmelding vil vises, og en sak vil bli opprettet
7. Innsigelsen vil bli sendt til riktig Solenis-team basert på årsaken som er valgt
 - **Merknad:** Det å bestride en faktura fritar ikke kunden fra betalingsansvaret for det utestående beløpet før kunden har mottatt bekreftelse fra Solenis på at innsigelsen er godkjent og korrigerte dokumenter er gjort tilgjengelige.

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

Visning av eksisterende innsigelser:

1. Gå til siden «Cases» (saker)
2. Vis innsigelsene/sakene dine med nøkkelinformasjon:
 - Case Number (saksnummer)
 - Status
 - Email Address (e-postadresse)
 - Subject (emne)
 - Created Date (opprettet dato)

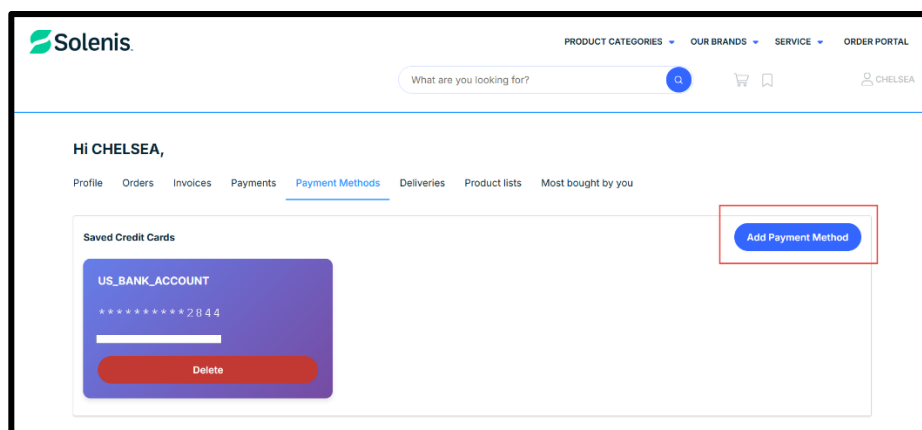
Prosess for løsning av innsigelser:

1. Når du har sendt inn en innsigelse, vil den bli overført til en Solenis-representant som vil gjennomgå den
2. Portalen vil vise gjeldende status for innsigelsen din
3. Hvis innsigelsen din godkjennes, vil du se en kreditnota knyttet til kontoen din
4. Hvis det er behov for mer informasjon, vil Solenis-representanten be om dette i løpet av saksbehandlingen

8. Administrere betalingsmetoder

Legge til en betalingsmetode:

1. Gå til «Payment Methods» (betalingsmetoder) i navigasjonsmenyen
2. Klikk på «Add Payment Method» (legg til betalingsmetode)



3. Skriv inn følgende personopplysninger:
 - Cardholder Name (kortholders navn)
 - Email (e-post)
 - Billing Address (fakturaadresse, dvs. gate og husnummer, postnummer og sted, eventuelt distrikt/provins og land)
4. Klikk på «**Continue**» (fortsett) for å gå videre til kortdetaljer

 The screenshot shows a form titled 'Add Payment Method'. It has a scrollable area containing 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 fields: '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom of the form, outside the scrollable area, are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'.

5. Velg kort eller ACH-bank og følg instruksjonene på skjermen
6. Klikk på «**Save Payment Method**» (lagre betalingsmetode)

For kredittkort:

1. Skriv inn kortdetaljene dine:
 - Kortnummer
 - Utløpsdato
 - CVV-kode
2. Klikk på «**Save Payment Method**» (lagre betalingsmetode)

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV

☐ **ACH/Bank Account** 

For ACH (bankkonto):

1. Oppgi routingnummer og kontonummer
2. Klikk på «**Save Payment Method**» (lagre betalingsmetode) når du er ferdig

Fjerne en betalingsmetode:

1. Gå til «**Payment Methods**» (betalingsmetoder) i navigasjonsmenyen
2. Finn betalingsmetoden du vil fjerne
3. Klikk på «**Delete**»-knappen (slett) på betalingsmetoden
4. Bekreft slettingen når du blir bedt om det ved å klikke på «**OK**»

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 Add Payment Method

US_BANK_ACCOUNT

*****2044

Delete

Utløpsdato for betalingsmetode:

1. For å oppdatere et utløpt kort legger du til en ny betalingsmetode med oppdatert informasjon

9. Vise betalingshistorikk

Tilgang til betalingshistorikk:

1. Klikk på «**Payments**» (betalinger) i navigasjonsmenyen
2. Se en oversikt over alle betalinger som er gjort via portalen
3. Hver oppføring inkluderer:
 - Payment Number (betalingsnummer)
 - Date (dato)
 - Amount (beløp)
 - Status
4. Klikk på en betaling for å se flere detaljer

Note: Only Payments made to invoices through this portal are shown.

Filter Records		Start Date	mm/dd/yyyy	Invoice Number		
Search records...		End Date	mm/dd/yyyy	Enter invoice number...	Reset Filters	
	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000010	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000011	0aQVB0000006dy92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-00000012	0aQVB0000006dZi2AI	2026-02-19	03QVB00000029Dsv2AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000013	0aQVB0000006dbN2AQ	2026-02-19	03QVB00000029Dw92AE	\$250.00	Processed
☐	P-00000014	0aQVB0000006dcz2AA	2026-02-19	8Z7VB0000001CFF0A2	\$350.00	Processed

Filtering Payments (filtrere betalinger):

1. Bruk søkefeltet for å finne spesifikke betalinger
2. Bruk filteralternativer for å avgrense betalinger etter:
 - Start Date (startdato)
 - End Date (sluttdato)
3. Klikk på «**Reset filters**» (tilbakestill filtre) for å fjerne alle brukte filtre

Vise betalingsdetaljer:

1. Klikk på en betaling fra listen for å vise detaljene
2. Payment Details-siden (betalingsdetaljer) viser:
 - Payment Number (betalingsnummer)
 - Date (dato)
 - Amount and currency (beløp og valuta)
 - Status
 - Valutakode (ISO)
 - Tilleggsbeløp
3. Invoices-delen (fakturaer) viser:

- Fakturanummer
- Fakturatype
- Kildedokument-ID
- Dokumentdato
- Forfallsdato
- Avgiftsbeløp
- Totalt beløp å betale
- Betalingsstatus

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

Last ned betalingskvitteringer:

1. Gå til siden «**Payments**» (betalinger)
2. Velg betalinger ved å krysse av i boksen ved siden av dem
3. Klikk på «**Print**»-knappen (skriv ut)
4. Deretter kan du laste ned betalingskvitteringen som en egen PDF-fil

10. Case Management (saksbehandling)

Visning av saker:

1. Klikk på «**Cases**» (saker) i navigasjonsmenyen
2. Se en oversikt over alle sakene dine (innsigelser og supporthenverdeler)
3. Hver oppføring inkluderer:
 - Case Number (saksnummer)
 - Status
 - Email Address (e-postadresse)

- Subject (emne)
- Created Date (opprettet dato)

Filter Cases

Search cases...

Status

All Statuses

Reason

All Reasons

Reset Filters

Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date
01170374	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 819891688	29/01/2026
01170370	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9653356285	29/01/2026
01170375	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	29/01/2026
01170493	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9650917379	30/01/2026
01170518	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	30/01/2026

Previous

1

2

3

4

5

Page 1 of 5

Next

Total 21 Cases

Filtrering av saker:

1. Bruk søkefeltet for å finne spesifikke saker etter saksnummer eller emne
2. Bruk filteralternativer for å avgrense saker etter:
 - Status
 - Reason (årsak)
3. Klikk på «**Reset filters**» (tilbakestill filtre) for å fjerne alle brukte filtre

Case Details (saksdetaljer):

1. Klikk på et saksnummer for å se detaljene i saken
2. Case Detail-siden (saksdetaljer) inneholder:
 - Case Number (saksnummer)
 - Status
 - Email Address (e-postadresse)
 - Subject (emne)
 - Description (beskrivelse)
 - Created Date (opprettet dato)
 - Case Activity-delen (saksaktivitet)
 - Case Documents-delen (saksdokumenter) med filnavn, filtyper og filstørrelser

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. Feilsøking

Vanlige problemer og løsninger:

Faktura vises ikke:

1. Sjekk filtrene dine for å sikre at de ikke begrenser fakturaene du vil vise
2. Klikk på «**Reset filters**» (tilbakestill filtre) for å fjerne alle brukte filtre
3. Forsikre deg om at fakturaen er knyttet til kontoen din
4. Hvis fakturaen nylig ble utstedt, kan det hende at den ennå ikke er tilgjengelig i portalen. (Fakturaer blir vanligvis synlige 24–48 timer etter at de er utstedt.)
5. Hvis du ikke finner en spesifikk faktura som du mener burde ha vært der, kan du kontakte support med fakturanummeret

Betalingsmetoden fungerer ikke:

1. Bekreft at betalingsinformasjonen din er korrekt og oppdatert
2. Sjekk om kortet ditt er utløpt eller har bruksbegrensninger
3. Sørg for at fakturaadressen samsvarer med det finansinstitusjonen har registrert
4. Hvis kredittkortet ditt blir avvist, kan du kontakte kortutstederen din for å bekrefte at det ikke er noen sperringer på transaksjonen
5. Ved problemer med ACH-betalinger må du kontrollere at konto- og routingnumrene er angitt korrekt
6. Prøv å legge til en annen betalingsmetode
7. Hvis du får en spesifikk feilmelding, bør du skrive den ned og gi den til support om nødvendig

8. Feilmeldingen «The Apex request is invalid» (Apex-forespørselen er ugyldig). Hvis du får denne feilmeldingen, må du kontakte banken din. Feilen skyldes at kredittgrensen, saldoen eller transaksjonsbeløpet er overskredet.

Kun én type betalingsmetode er tilgjengelig:

1. Dette forventes for visse fakturatyper. Noen fakturaer kan bare betales via bankoverføring med ACH og tilbyr ikke betaling med kredittkort
2. Hvis du tror dette er feil for fakturaen din, kontakter du support

Uventet eller manglende tilleggsgebyr:

1. Tillegg gjelder kun for kredittkortbetalinger, ikke ACH
2. Noen kundekontoer (f.eks. offentlige enheter) er unntatt fra tilleggsgebyrer
3. Hvis du tror at et vist tilleggsgebyr er feil, kan du kontakte Solenis support før du gjennomfører betalingen

Kan ikke laste ned faktura-PDF:

1. Prøv å bruke en annen nettleser
2. Tøm nettleserens hurtigbuffer (cache) og prøv igjen
3. Sjekk om du har aktivert popup-blokkeringer som kan hindre nedlastingen
4. Hvis det ikke er mulig å finne dokumentet, vil du motta en melding som sier «**We were unable to locate the document**» (Vi kunne ikke finne dokumentet). «**Contact Solenis for assistance**» (kontakt Solenis for hjelp)
5. Fakturaer som er eldre enn 24 måneder må etterspørres hos Solenis-teamet

Feil ved oppretting av innsigelse:

1. Sørg for at alle obligatoriske felt er fylt ut på innsigelsesskjemaet
2. Sjekk at det omstridte beløpet ikke overstiger fakturabeløpet
3. Sjekk at vedlagte filer ikke overskrider grensen på 10 MB
4. Bruk støttede filformater for vedlegg (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Hvis du ikke kan sende inn en innsigelse, kan du prøve å oppdatere siden og forsøke på nytt
6. Hvis problemet vedvarer, oppretter du en supportsak med en beskrivelse av problemet

Forsinkelser i betalingsbehandlingen:

1. Kredittkortbetalinger skal normalt vises umiddelbart. Hvis betalingen ikke vises, venter du i én time og sjekker på nytt

2. Det tar vanligvis 1–3 virkedager å behandle ACH-betalinger
3. Hvis betalingsstatus står som «**Pending**» (under behandling) i mer enn 5 virkedager, bør du kontakte support

Guest Payment (gjestebetaling): **Invoice Won't**

1. Bekrefte at kundenummeret du har oppgitt samsvarer med kundenummeret på de andre fakturaene som allerede ligger i gjestebetalingslisten. Alle fakturaer i én enkelt gjestebetaling må ha samme kontonummer
2. Dobbeltsjekk kundenummeret og dokumentnummeret for skrivefeil

Problemer med nettleserkompatibilitet:

1. Oppdater nettleseren til nyeste versjon
2. Hvis du opplever problemer med visningen, prøv å bruke Google Chrome, som er den anbefalte nettleseren
3. Deaktiver nettleserutvidelser som kan forstyrre portalen
4. Sett nettleserens zoom til 100 %
5. For mobilbrukere anbefales desktopversjonen av nettstedet for optimal funksjonalitet

12. Få støtte

Kontaktopplysninger:

- E-post: SolenisCreditNATeam@solenis.com