Portal Solenis do elektronicznej prezentacji i płatności faktur (EIPP)

Podręcznik użytkownika dla Klientów

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

1. Introduction 4
Key Benefits: 4
Portal Features: 4
2. Accessing the EIPP Portal 5
Login Support: 6
3. Dashboard Overview 7
1. Last Payment Details 7
2. Amount Due by Aging Buckets 7
3. Filter Payable By Aging Buckets 7
4. Currency Selection 7
4. Managing Invoices 8
Viewing Invoices: 8
Filtering Invoices: 8
Viewing Invoice Details: 9
Downloading Invoices: 10
Exporting Invoice Data: 10
Downloading a Statement 11
5. Making Payments 11
Pay Now Feature (Dashboard): 11
Paying from the Invoice List: 12
Paying a Single Invoice: 12
Making Partial Payments: 13
Available Payment Methods 14
Payment Surcharges 14
Applying Credits to Your Payment 15
Payment Processing Time: 15
Payment Confirmation: 16
6. Paying Without Logging In (Guest Payment 16
Paying with Available Credits (Guest Payment): 18
Viewing and Emailing Your Receipt: 19
7. Disputing Invoices 19
Creating a Dispute: 19

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

Viewing Existing Disputes: 20
Dispute Resolution Process: 20
8. Managing Payment Methods 20
Adding a Payment Method: 20
For Credit Cards: 21
For ACH (Bank Account): 22
Removing a Payment Method: 22
Payment Method Expiration: 22
9. Viewing Payment History 23
Accessing Payment History: 23
Filtering Payments: 23
Viewing Payment Details: 23
Downloading Payment Receipts: 24
10. Case Management 24
Viewing Cases: 24
Filtering Cases: 25
Case Details: 25
11. Troubleshooting 26
Common Issues and Solutions: 26
Invoice Not Showing: 26
Payment Method Not Working: 26
Unable to Download Invoice PDF: 27
Dispute Creation Errors: 27
Payment Processing Delays: 28
Browser Compatibility Issues: 28
12. Getting Support 28
Contact Information: 28

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

1. Wprowadzenie

Portal Solenis do elektronicznej prezentacji i płatności faktur (EIPP) zapewnia skuteczny i bezpieczny sposób uzyskiwania dostępu do faktur, zarządzania nimi oraz dokonywania płatności online. To portal zorientowany na klienta, który usprawnia interakcje finansowe z Solenis, zapewniając większą kontrolę i widoczność procesów fakturowania i płatności.

Kluczowe korzyści:

- **Dostępność 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu:** Dostęp do informacji o fakturach jest możliwy w dowolnym miejscu i czasie za pośrednictwem bezpiecznego portalu internetowego.
- **Zoptymalizowane procesy płatności:** Szybkie płatności kartami kredytowymi lub przelewami ACH przy użyciu zapisanych metod płatności.
- **Elastyczne opcje płatności**: Można zapłacić pełną kwotę lub dokonać częściowej płatności, wykorzystać dostępne środki na koncie, a jeśli nie ma Pan(i) dostępu do portalu – zapłacić bezpośrednio, bez logowania się.
- **Pełna widoczność:** Można przeglądać wszystkie otwarte i archiwalne faktury w jednej, centralnej lokalizacji.
- **Możliwości samoobsługi:** Zgłaszanie reklamacji, prośby o informacje i monitorowanie statusu rozpatrywania bez konieczności dzwonienia czy wysyłania e-maili.
- **Szczegółowa dokumentacja:** Zachęcamy do pobierania faktury w formacie PDF i powiązanych dokumentów na potrzeby własnej dokumentacji.
- **Skuteczna komunikacja**: Bezpośredni kanał komunikacji z działem pomocy Solenis w zakresie pytań dotyczących rozliczeń.

Funkcje portalu:

- **Zarządzanie fakturami:** Wyświetlanie, filtrowanie, wyszukiwanie i pobieranie faktur oraz dokumentacji uzupełniającej
- **Przetwarzanie płatności:** Bezpieczne płatności kartą kredytową lub przelewem bankowym ACH
- **Opłaty za płatności**: Przed potwierdzeniem płatności należy sprawdzić ewentualną dodatkową opłatę za przetwarzanie płatności kartą.
- **Guest Payment (Płatność jako gość):** Opłacanie faktur bez konieczności logowania, podając dane konta i faktury
- **Historia płatności**: Monitorowanie historii płatności i pobieranie paragonów na potrzeby własnej dokumentacji

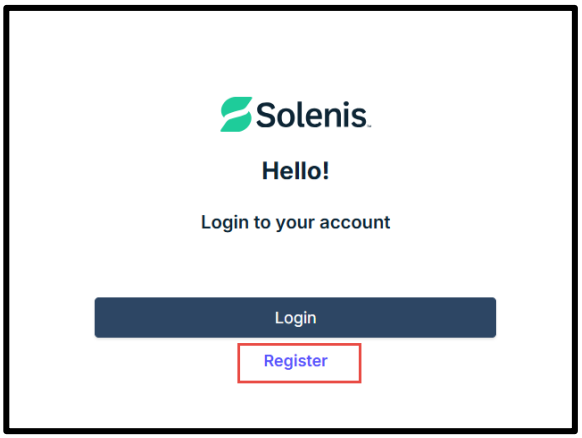
®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

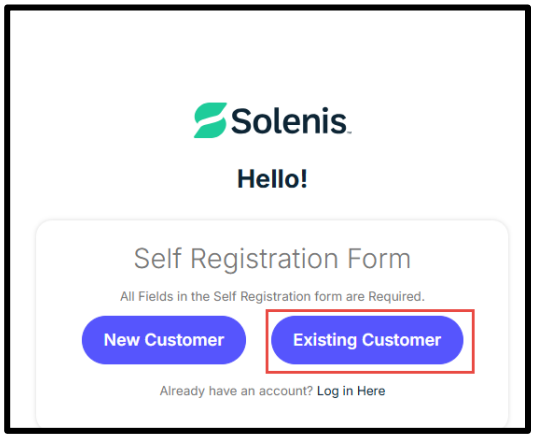
- **Zarządzanie reklamacjami:** Przesyłanie i monitorowanie reklamacji dotyczących faktur wraz z dokumentacją uzupełniającą
- **Przechowywanie metod płatności:** Bezpieczne zapisywanie metod płatności na przyszłość
- **Zarządzanie sprawami:** Tworzenie spraw i zarządzanie zgłoszeniami do działu pomocy dotyczącymi rozliczeń
- **Rejestracja użytkownika:** Nowi użytkownicy mogą zarejestrować się, aby uzyskać dostęp do produktów Solenis; dostęp do systemu EIPP jest uzyskiwany po skonfigurowaniu konta przez Solenis.

2. Dostęp do Portalu EIPP

- Dostęp do portalu można uzyskać, logując się za pomocą danych uwierzytelniających na stronie products.solenis.com.

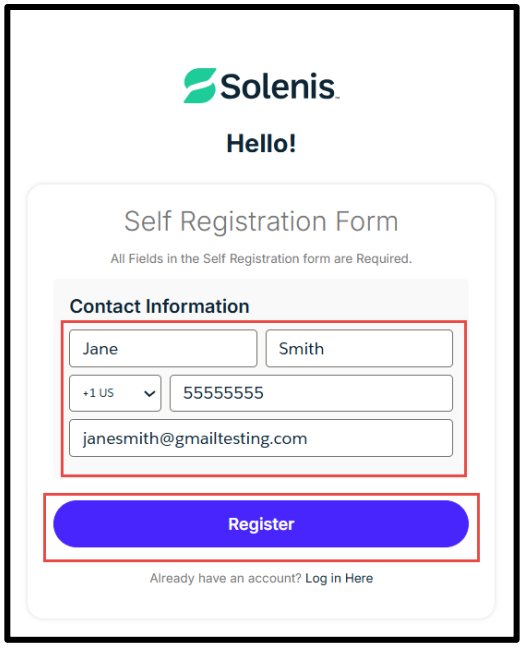
- Należy wybrać opcję Register (Zarejestruj się) -> Existing customer (Istniejący klient).

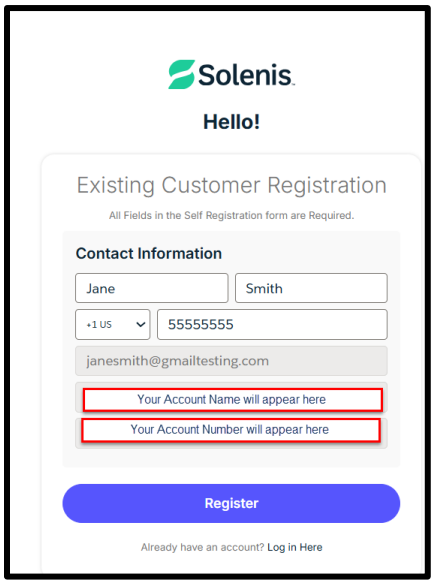




- Prosimy uzupełnić wymagane dane kontaktowe -> na kolejnym ekranie wprowadzić numer konta Solenis, który można znaleźć na fakturach lub w wyciągach.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis





- Nie mają Państwo jeszcze danych uwierzytelniających do portalu lub muszą Państwo dokonać jednorazowej płatności bez rejestracji? Więcej informacji można znaleźć w części „Płatność bez logowania Guest Payment (Płatność jako gość)."

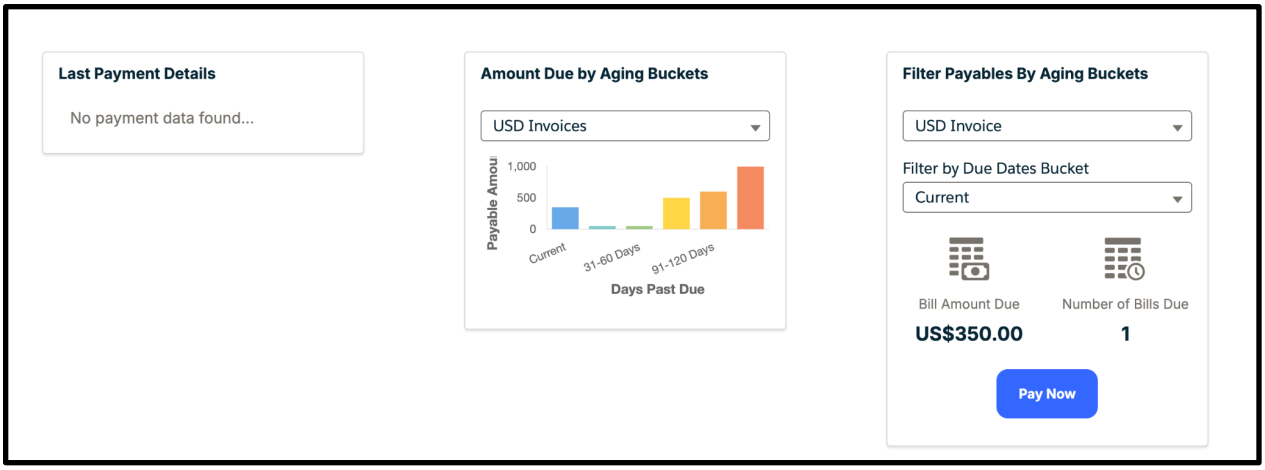
Pomoc przy logowaniu:

- Jeśli nie może Pan(i) uzyskać dostępu do portalu, prosimy o kontakt z działem wsparcia Solenis pod adresem SolenisCreditNATeam@solenis.com, aby uzyskać pomoc.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

3. Przegląd pulpitu nawigacyjnego

Po zalogowaniu przekierujemy Pana/Panią do pulpitu, który zawiera przegląd statusu konta i informacji o fakturach:



Pulpit składa się z następujących kluczowych elementów:

1. **Szczegóły ostatniej płatności**
   - Szczegóły ostatniej płatności dokonanej za pośrednictwem portalu.

2. **Kwota należna według przedziałów wiekowych**
   - Pokazuje strukturę wiekową faktur według przedziałów czasowych:
     - Bieżąca
     - 1-30 dni po terminie
     - 31-60 dni po terminie
     - 61-90 dni po terminie
     - 91-120 dni po terminie
     - +120 dni po terminie

3. **Filtrowanie zobowiązań według przedziałów wiekowych**
   - Zapewnia szybki przegląd otwartych faktur
   - Pokazuje łączną kwotę należną ze wszystkich faktur
   - Obejmuje przycisk „**Pay Now**" („**Zapłać teraz**") umożliwiający szybki dostęp do funkcji płatności

4. **Wybór waluty**
   - Klienci z kilkoma walutami mogą wybrać, która waluta ma być wyświetlana w widżetach na pulpicie nawigacyjnym.

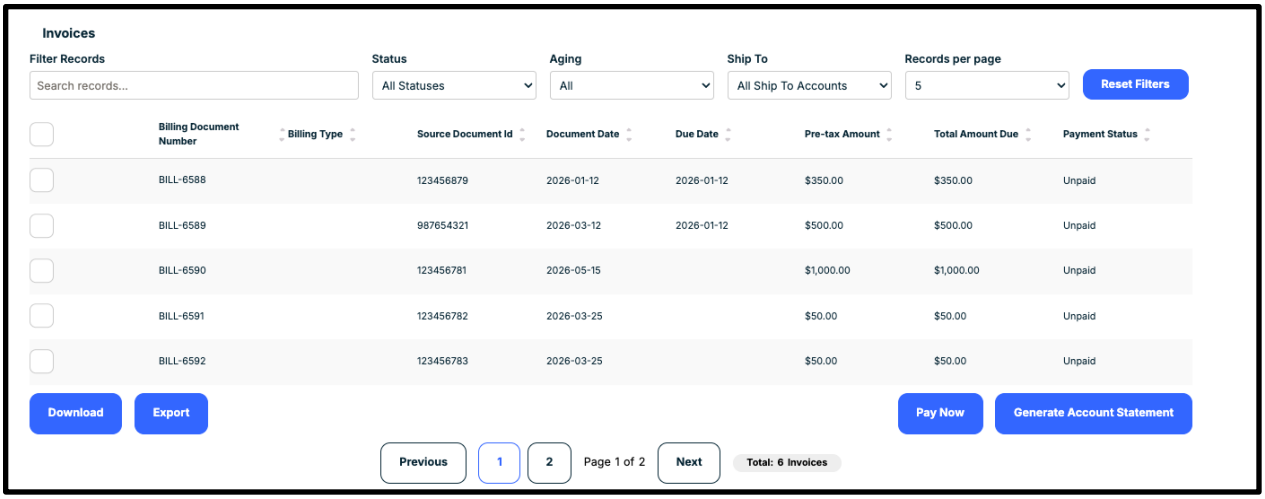
®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- W menu rozwijanym zostaną wyświetlone tylko te opcje walut, w których wystawione są Państwa faktury.

4. Zarządzanie fakturami

Wyświetlanie faktur:

1. Należy kliknąć opcję „**Invoices**" („**Faktury**") w menu Państwa profilu.
2. Na stronie listy faktur wyświetlane są wszystkie faktury wraz z kluczowymi danymi:
    - Numer dokumentu rozliczeniowego
    - Rodzaj dokumentu rozliczeniowego
    - Identyfikator dokumentu źródłowego
    - Data dokumentu
    - Terminu płatności
    - Całkowita kwota do zapłaty
    - Statusu płatności

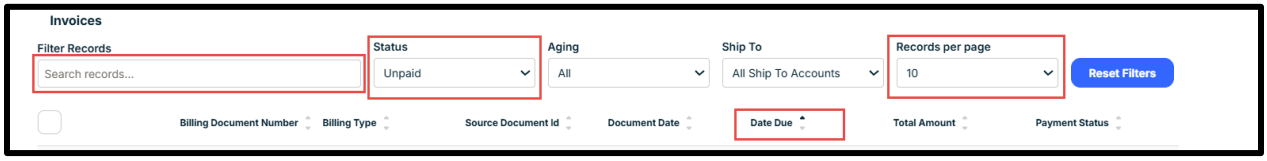


Filtrowanie faktur:

1. Należy użyć paska wyszukiwania u góry listy faktur, aby wyszukać według numeru faktury.
2. Opcja filtrowania pozwala zawęzić faktury według następujących kryteriów:
    - Status
    - Przedział wiekowy
    - Liczba faktur na stronie
3. Należy kliknąć opcję „**Reset Filters**"(„**Resetuj filtry**",) aby usunąć wszystkie zastosowane filtry.
4. Opcji sortowania można użyć, aby:

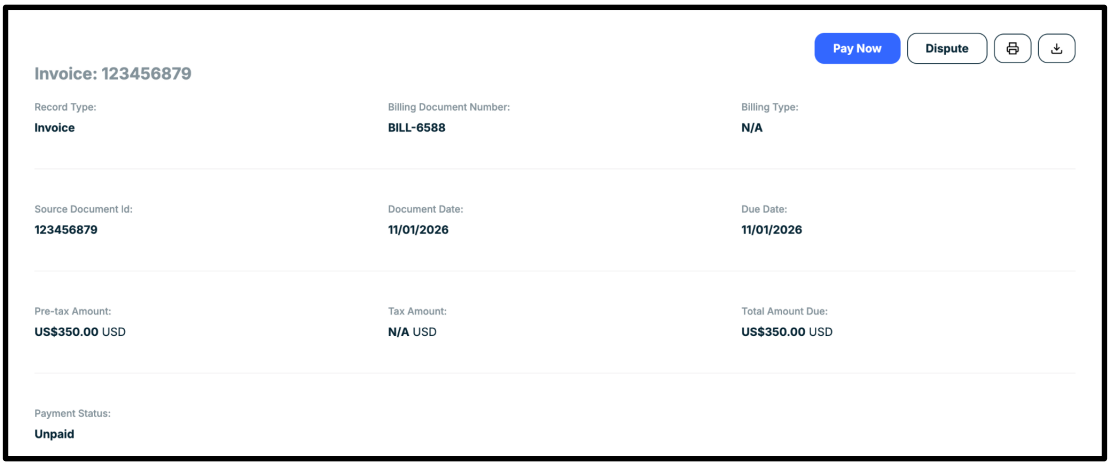
®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- Posortować faktury według daty - od najstarszej po najnowszą
- Terminu płatności
- Kwoty
- Statusu płatności



Wyświetlanie szczegółów faktury:

1. Należy kliknąć numer faktury, aby wyświetlić jej szczegóły.
2. Na stronie szczegółów faktur wyświetlane są następujące elementy:
    - Dane faktury (numer, data, kwota, rodzaj rozliczenia)
    - Wiersze faktury
    - Status i historia płatności
    - Powiązane sprawy (jeśli występują)

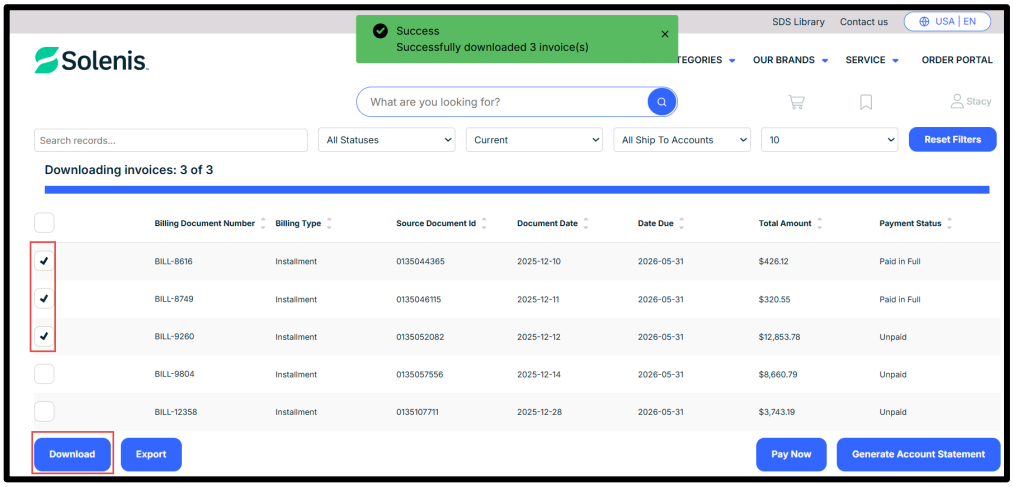


®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

Uwaga: Metody płatności oferowane podczas opłacania faktury (karta kredytowa i/lub przelew bankowy ACH) mogą się różnić w zależności od typu faktury. Szczegółowe informacje znajdują się w sekcji „Available Payment Methods" („Dostępne metody płatności").

Pobieranie faktur:

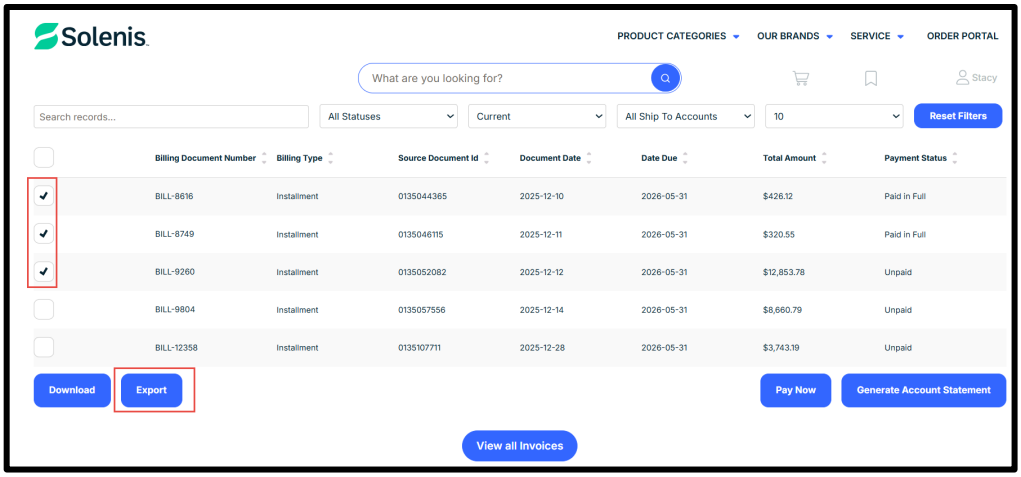
1. Na liście faktur można zaznaczyć pola wyboru obok faktur, które chcą Państwo pobrać.
2. Należy kliknąć przycisk „**Pobierz**".
3. Wybrane pliki PDF faktur zostaną pobrane na komputer jako osobne pliki.
4. Jeśli nie można znaleźć dokumentu, wyświetli się komunikat „**Nie udało nam się znaleźć dokumentu. Skontaktuj się z firmą Solenis, aby uzyskać pomoc.**"



Eksportowanie danych faktury:

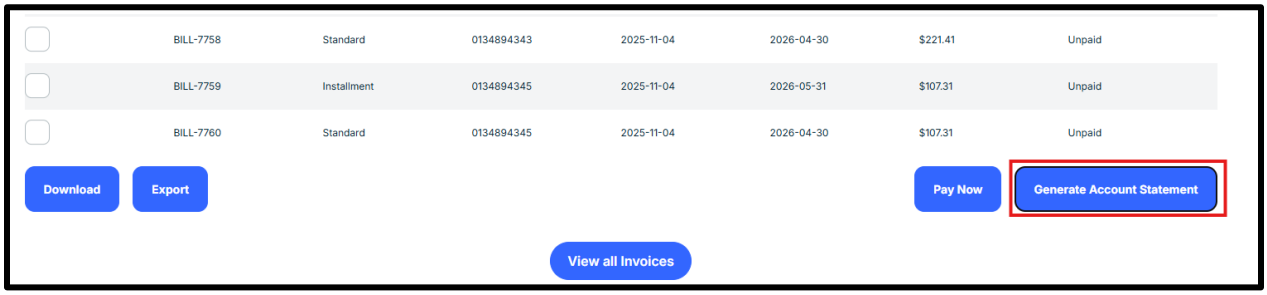
1. Z listy faktur należy wybrać fakturę(-y), którą(-e) chcą Państwo wyeksportować.
2. Należy kliknąć przycisk „**Export**"(„**Eksportuj**").
3. System wygeneruje plik CSV.
4. Dane faktury zostaną pobrane na komputer.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis



Pobieranie zestawienia

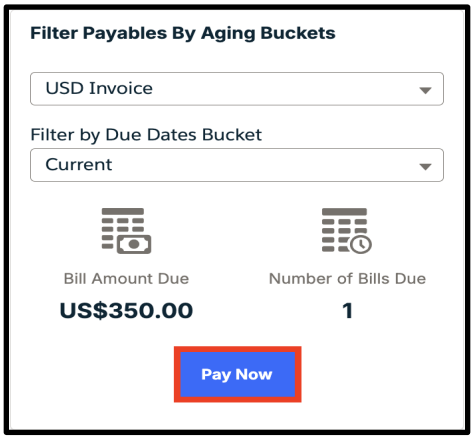
1. Należy wybrać opcję „Generate Statement" („Generuj zestawienie"), a automatycznie zostanie pobrane zestawienie obejmujące wszystkie zaległe (nieopłacone) faktury według stanu na dzień bieżący.



5. Dokonywanie płatności

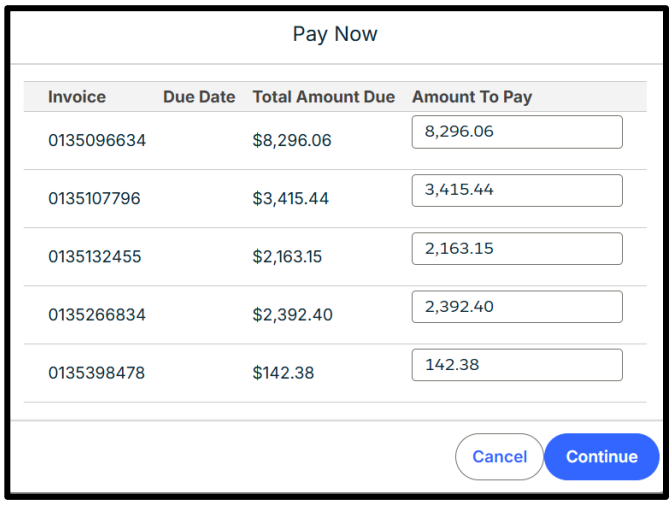
Funkcja Zapłać teraz (pulpit nawigacyjny):

1. Na pulpicie nawigacyjnym należy kliknąć przycisk „**Pay Now**" („**Zapłać teraz**").



®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

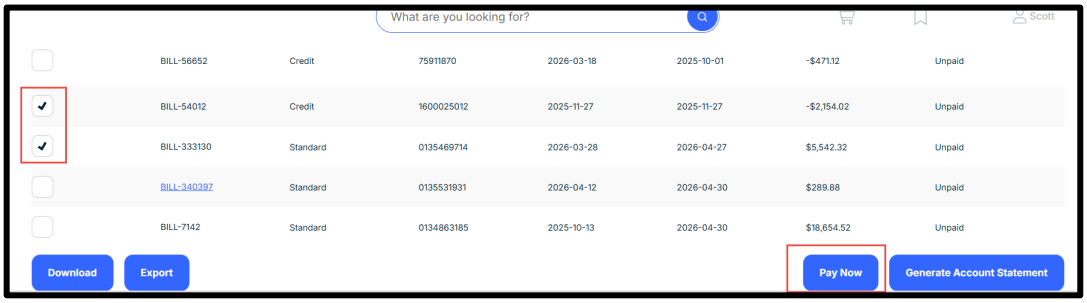
2. Otworzy się okno płatności ze wszystkimi otwartymi fakturami.



3. Należy wybrać faktury, które chcą Państwo opłacić, wprowadzając kwotę płatności.
4. Następnie kliknąć „**Continue**" („**Kontynuuj**").
5. Należy metodę płatności:
    - Można użyć zapisanej metody płatności.
    - Można też dodać nową metodę płatności (karta kredytowa lub przelew ACH)
6. Należy kliknąć opcję „**Pay Now**" („**Zapłać teraz**"), aby zrealizować płatność.
7. Otrzymają Państwo potwierdzenie ze szczegółami płatności i numerem paragonu.

Płatność z listy faktur:

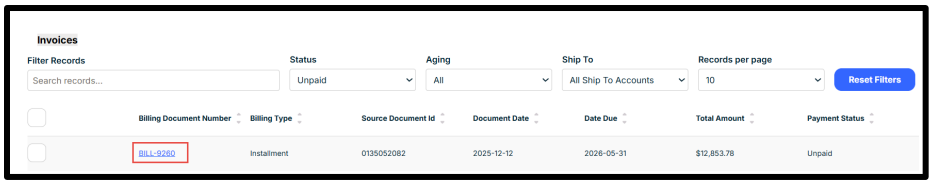
1. Przejść do strony „**Invoices**" („**Faktury**").
2. Wybrać jedną lub więcej faktur, zaznaczając pola wyboru.
3. Kliknąć przycisk „**Pay Now**" („**Zapłać teraz**").
4. Należy postępować zgodnie z powyższymi krokami 4-8, aby sfinalizować płatność.

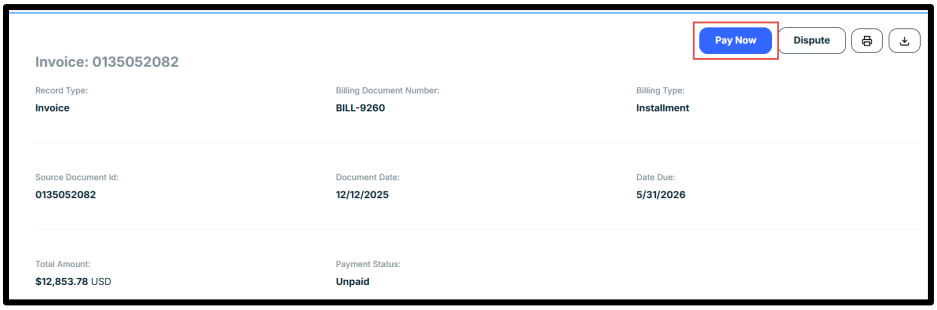


Płatność jednej faktury:

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

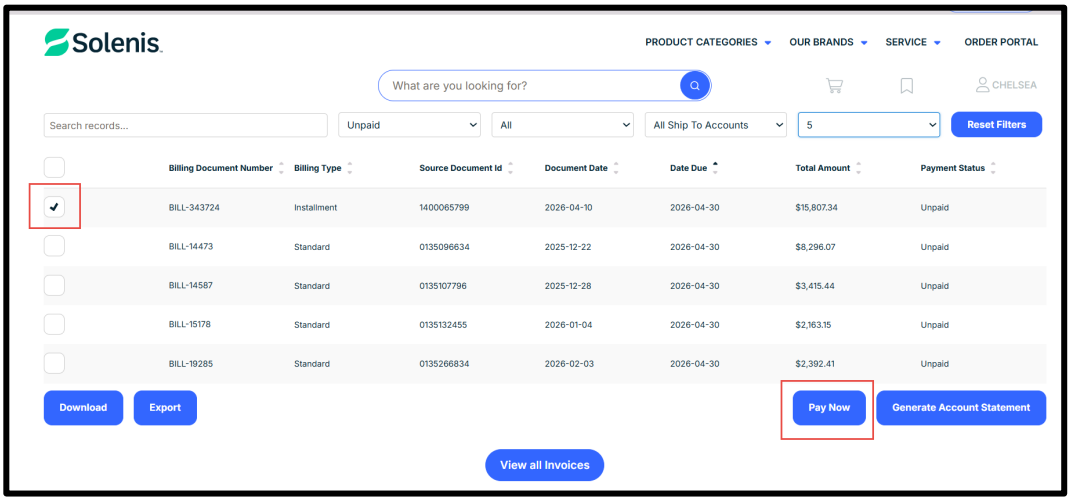
1. Przejść do strony „**Invoices**” („**Faktury**”).
2. Kliknąć numer dokumentu rozliczeniowego, aby wyświetlić jego szczegóły.
3. Kliknąć przycisk „**Pay**” („**Płatność**”) na stronie szczegółów faktury.
4. Należy postępować zgodnie z powyższymi krokami 4-8, aby sfinalizować płatność.





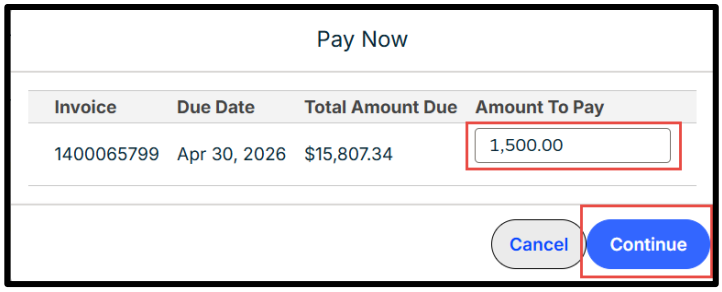
Dokonywanie płatności częściowych:

1. Prosimy przejść do strony „Invoices” („Faktury”).
2. Należy wybrać jedną lub więcej faktur, zaznaczając pola wyboru, i kliknąć „Pay Now” („Zapłacić teraz”).

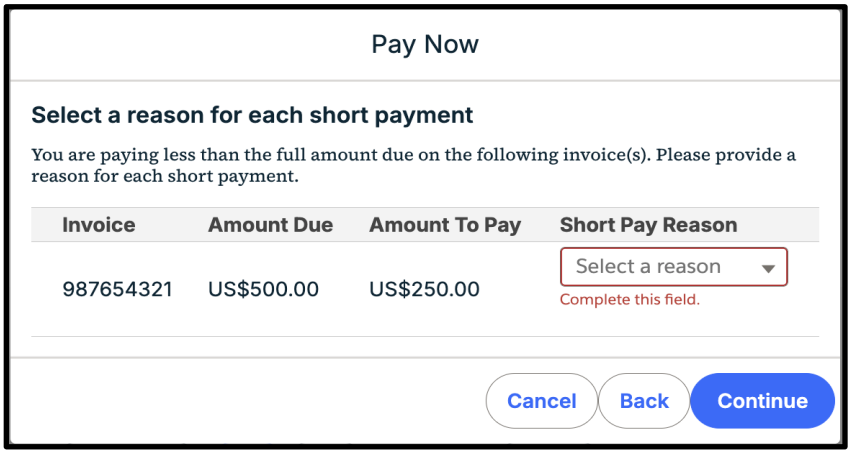


3. Podczas dokonywania płatności można dostosować kwotę płatności dla każdej faktury.
4. Należy wprowadzić kwotę, którą chcą Państwo zapłacić w polu „**Payment Amount**” („**Kwota płatności**”).

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis



5. Należy kontynuować dokonywanie płatności i zaznaczyć powód płatności częściowej.



Uwaga: Po przesłaniu płatności częściowej faktura będzie miała status „Partially Paid" („Częściowo opłacona") wraz z kwotą odzwierciedlającą faktycznie zapłaconą sumę, a nie pierwotną wartość faktury.

Dostępne metody płatności

Oferowane metody płatności - karta kredytowa, przelew bankowy ACH lub obie - zależą od rodzaju opłacanych faktur. Jeśli wybiorą Państwo faktury, które umożliwiają tylko jedną z tych metod (na przykład tylko przelew ACH), będzie to jedyna opcja wyświetlana podczas dodawania nowej metody płatności lub wybierania zapisanej metody. Jeśli nie ma pewności, dlaczego dana opcja nie jest dostępna dla konkretnej faktury, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej Solenis.

Opłaty za płatności

W zależności od konta i wybranej metody płatności przy płatności kartą kredytową może zostać naliczona opłata manipulacyjna:

- Jeśli obowiązuje dopłata, zostanie ona obliczona i wyświetlona na ekranie wyboru metody płatności po wybraniu karty.
- Należy sprawdzić i potwierdzić dopłatę, zanim przycisk *Pay Now" („Zapłać teraz") będzie dostępny.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- W przypadku opłacania kilku faktur i/lub wykorzystywania korekt w ramach jednej płatności, dopłata jest wyszczególniana dla każdej faktury, wraz z łączną kwotą dopłaty oraz łączną kwotą netto.
- Dopłaty nie dotyczą płatności przelewem bankowym ACH.
- Niektóre konta (np. podmioty rządowe) nie podlegają dopłatom. Jeśli Państwa konto jest zwolnione z opłat dodatkowych, informacja o dopłacie nie zostanie wyświetlona i będzie można przejść do płatności bez potwierdzania tego kroku.
- Kwota dopłaty pojawi się na potwierdzeniu płatności, na stronie szczegółów płatności oraz na paragonie do pobrania.

W przypadku pytań dotyczących tego, czy do Państwa konta ma zastosowanie dodatkowa opłata, należy skontaktować się z działem wsparcia Solenis pod adresem SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Wykorzystywanie dostępnych środków/sald dodatnich do płatności

Jeśli Państwa konto posiada dostępne środki/saldo dodatnie, można je przeznaczyć na opłacenie faktury:

- Po wybraniu faktur do zapłaty zostaną również wyświetlone dostępne środki/saldo dodatnie na koncie. Należy wybrać środki, które chcą Państwo wykorzystać.
- Wykorzystane środki pomniejszają całkowitą kwotę należną do zapłaty (oraz ewentualną kwotę dopłaty); niewykorzystane środki pozostają dostępne do wykorzystania w przyszłej płatności.
- Płatność musi obejmować co najmniej jedną standardową fakturę – środki z konta nie mogą być rozliczane samodzielnie.
- Środki muszą zostać wykorzystane w całości; nie ma możliwości ich częściowego wykorzystania.
- Przed przejściem dalej łączna kwota płatności musi wynosić zero lub więcej. Jeśli zastosowanie wybranych środków doprowadziłoby do ujemnego salda końcowego, przed kontynuowaniem należy dostosować wybór faktur lub środków.

Potwierdzenie płatności, strona ze szczegółami płatności oraz paragon będą zawierały opłaty za fakturę, wszelkie zastosowane środki, kwotę netto oraz wszelkie dopłaty.

Czas realizacji płatności:

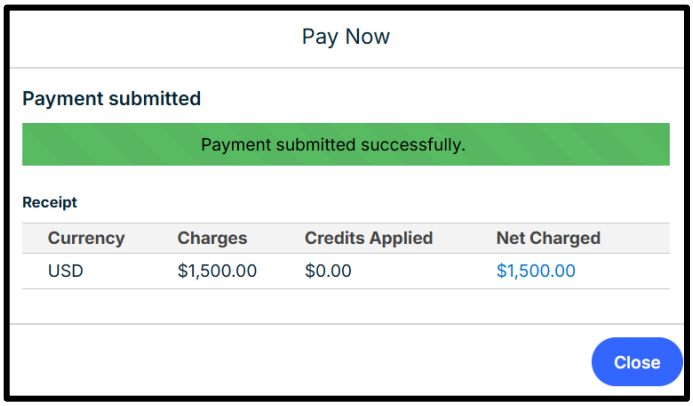
1. Płatności kartą kredytową są realizowane natychmiast.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

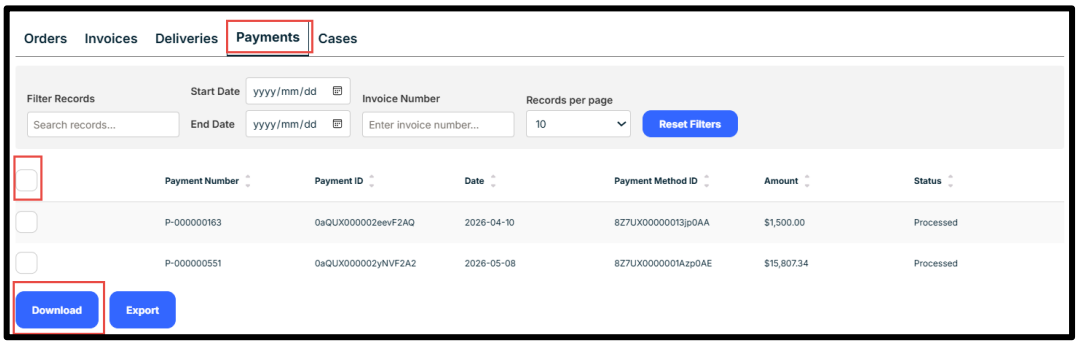
2. Realizacja przelewu ACH (przelewu bankowego) trwa zazwyczaj 1-3 dni robocze.
3. Status płatności zostanie zaktualizowany w systemie po potwierdzeniu płatności.

Potwierdzenie płatności:

1. Po pomyślnej płatności pojawi się ekran z potwierdzeniem.



2. Potwierdzenie płatności można wyświetlić i pobrać z ekranu potwierdzenia płatności lub później w sekcji historii płatności.

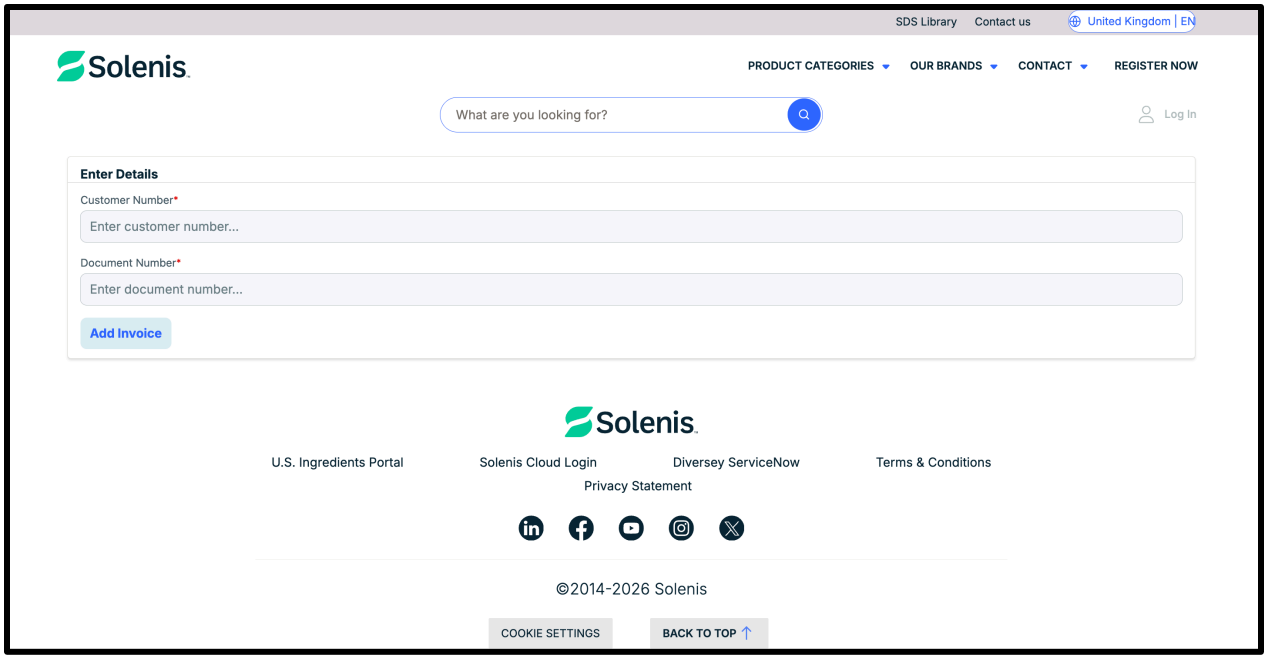


6. Płatność bez logowania Guest Payment (Płatność jako gość)

Jeśli nie mają Państwo danych uwierzytelniających do portalu lub po prostu chcą dokonać płatności jednorazowej, faktury można opłacić bezpośrednio i bez logowania.

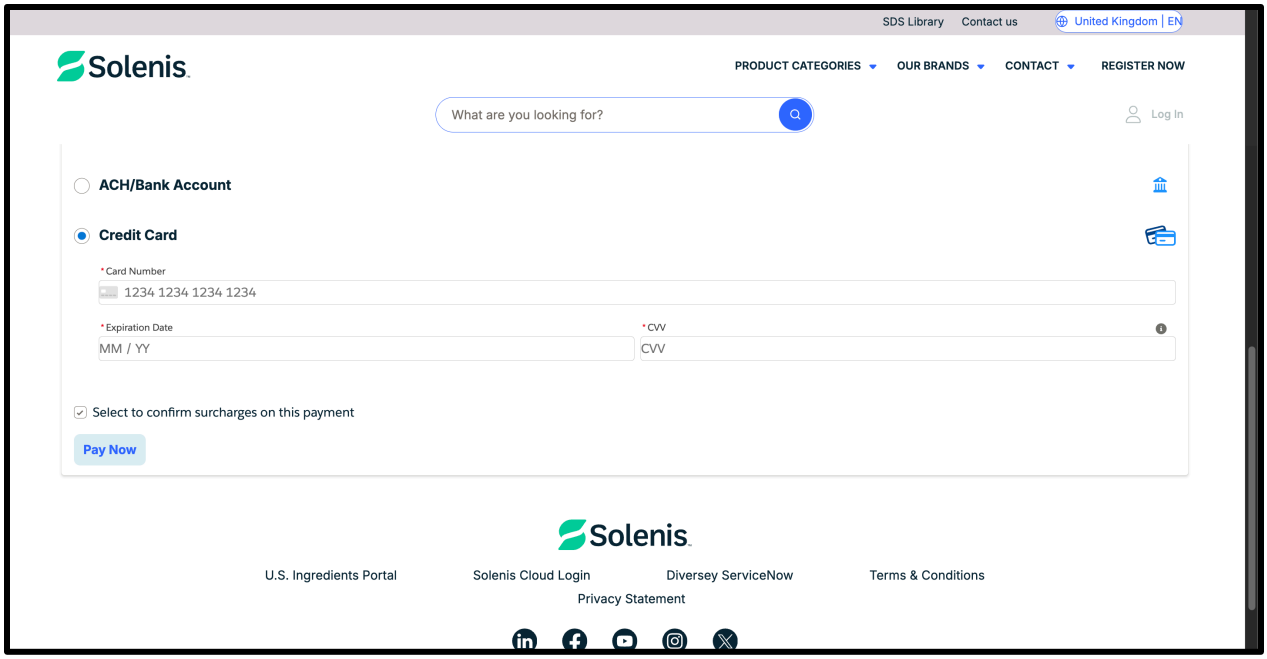
- Należy przejść na stronę płatności dla gości (products.solenis.com/guest-payment).

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis



- Podać numer klienta i dokumentu, który chcą Państwo opłacić, a następnie kliknać „Add Invoice” („Dodaj fakturę”). Faktura zostanie pobrana i dodana do poniższej tabeli. Numer klienta pozostaje wypełniony, aby można było dodać kolejne faktury; pole numeru dokumentu jest puste, aby można było wprowadzić kolejny.
- Wszystkie faktury dodane do jednej płatności gościa muszą być przypisane do tego samego konta (Customer Number – Numer klienta). W przypadku próby dodania faktury przypisanej do innego numeru klienta, pojawi się komunikat "All invoices in a single payment must use the same account number," („Wszystkie faktury w ramach jednej płatności muszą mieć ten sam numer konta”), a dana faktura nie zostanie dodana.
- Po dodaniu faktur, które chcą Państwo opłacić, należy wypełnić sekcję danych rozliczeniowych i kliknąć opcję „Pay Invoice(s)” („Opłać fakturę(-y)”).
- Dostępne metody płatności (karta kredytowa i/lub przelew ACH) zależą od typu dodanych faktur, tak samo jak w przypadku płatności po zalogowaniu.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis



- Wprowadzić szczegóły płatności i kliknąć opcję „Pay now” („Zapłać teraz”), aby sfinalizować płatność.
- Po opłaceniu pełnej kwoty na ekranie potwierdzenia pojawi się następujący komunikat: „Dziękujemy za ostatnią płatność. Trzeba odczekać 24-48 godzin, aż transakcja będzie widoczna na Twoim koncie. Wszelkie wiadomości związane z kontem otrzymane w tym czasie mogą jeszcze nie uwzględniać ostatniej płatności, a więc można je zignorować.” Państwa faktury zostaną oznaczone jako „Opłacone w całości”.
- Jeśli prześle Pani(i) płatności częściowe za jedną lub więcej faktur, potwierdzenie będzie zawierać dodatkową informację: „Skontaktuj się z działem wsparcia: wyślij wiadomość e-mail na adres soleniscreditnateam@solenis.com w celu dokonania zapłaty częściowej.” Faktury opłacone częściowo będą wyświetlane jako „Częściowo opłacone”; wszystkie faktury opłacone w całości będą wyświetlane jako „Opłacone w całości”.

Płatność przy użyciu dostępnych środków/sald dodatnich Guest Payment (Płatność jako gość):

Jeśli dysponują Państwo fakturą korygującą (zgodną pod względem numeru konta, marki i waluty z pozostałymi fakturami), możnadołączyć ją do tej samej płatności dokonywanej jako gość:

- Kwota kredytu, wliczając w to wszelkie dopłaty, zostanie potrącona z całkowitego salda konta.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- Faktury korygującej nie można opłacić samodzielnie – należy dołączyć do niej również fakturę standardową.
- Częściowej kwoty nie można zastosować do faktury kredytowej; musi ona zostać wykorzystana w całości.
- Całkowita kwota musi wynosić zero lub więcej, aby można było dokonać płatności.

Wyświetlanie i wysyłanie paragonu pocztą elektroniczną:

Na ekranie potwierdzenia płatności można:

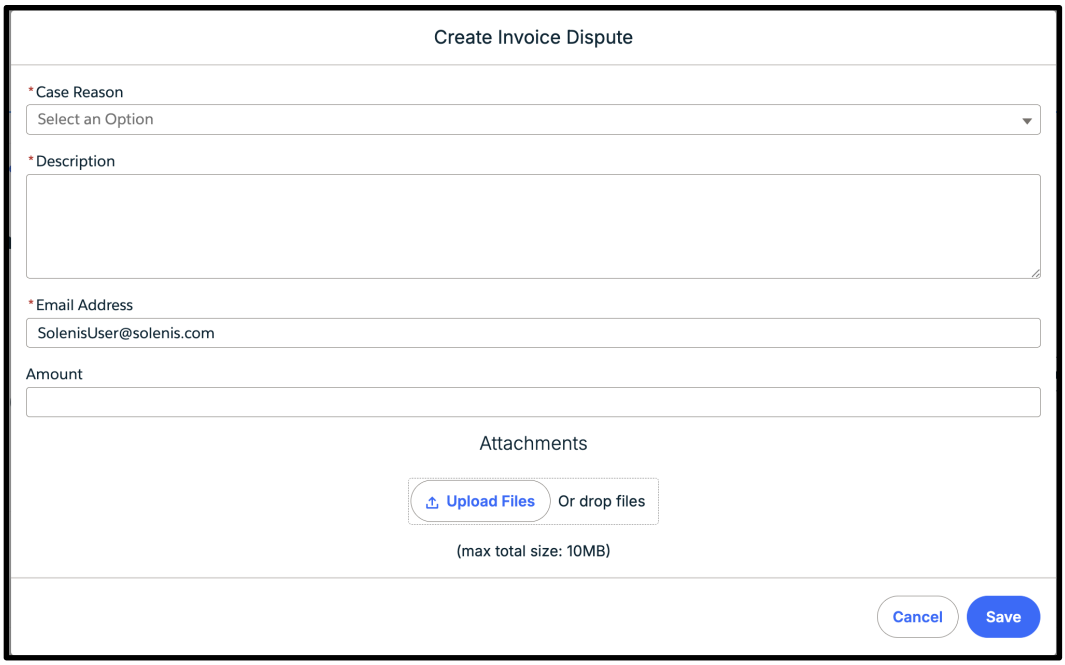
- Kliknąć opcję „View Receipt" („Wyświetl paragon"), aby otworzyć paragon w nowej karcie, gdzie można pobrać jego kopię w formacie PDF.
- Należy kliknąć opcję „Email Receipt" („Wyślij paragon na e-mail"), aby otrzymać link do paragonu na swój adres e-mail.

7. Zgłaszanie reklamacji dotyczących faktur

Tworzenie reklamacji:

1. Przejść do strony „**Invoices**" („**Faktury**").
2. Kliknąć numer dokumentu rozliczeniowego, aby wyświetlić szczegóły.
3. Kliknąć przycisk „**Dispute**" („**Reklamacja**") na stronie szczegółów faktury.
4. Wypełnić formularz reklamacyjny:
    - Wybrać powód reklamacji z menu rozwijanego.
    - Wprowadzić kwestionowaną kwotę.
    - Podać szczegółowy opis problemu.
    - Podać adres e-mail, jeśli nie został jeszcze podany.
    - Dołączyć wszelką istotną dokumentację (opcjonalnie, łączny limit plików: 10 MB)
5. Kliknąć „**Save**" („**Zapisz**").
6. Wyświetli się potwierdzenie i zostanie utworzona nowa sprawa.
7. Reklamacje są przekierowywane do odpowiedniego zespołu Solenis w zależności od wybranego powodu.
    - **Uwaga:** Zakwestionowanie faktury nie zwalnia klienta z obowiązku uregulowania należności do czasu otrzymania od firmy Solenis potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udostępnienia skorygowanych dokumentów.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis



Wyświetlanie istniejących reklamacji:

1. Należy przejść do strony „Cases" („Sprawy")
2. Prosimy przejrzeć reklamacje/sprawy wraz z najważniejszymi informacjami:
    - Numer sprawy
    - Status
    - Adres e-mail
    - Temat
    - Data utworzenia

Proces rozstrzygania reklamacji:

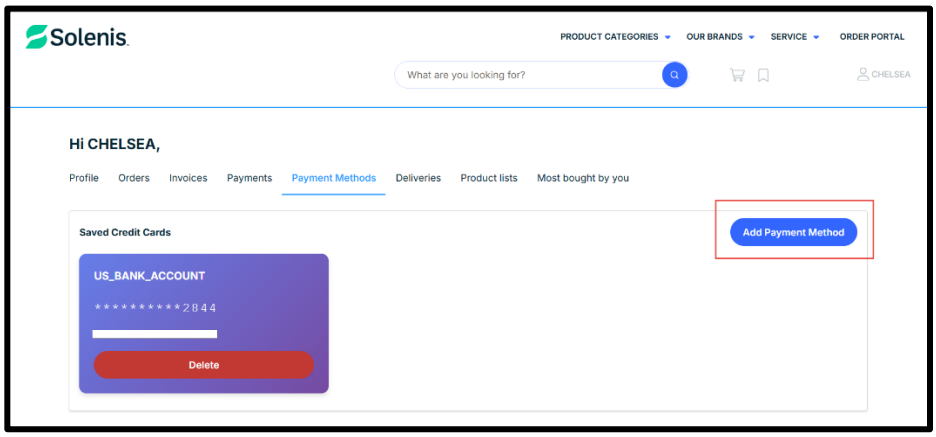
1. Po przesłaniu reklamacji zostanie ona przypisana do przedstawiciela Solenis w celu jego sprawdzenia.
2. W portalu wyświetli się aktualny status Państwa reklamacji.
3. Jeśli Państwa zgłoszenie reklamacji zostanie rozpatrzone pozytywnie, na Państwa koncie pojawi się nota kredytowa.
4. Jeśli potrzebne są dodatkowe informacje, przedstawiciel Solenis poprosi o nie w ramach tej sprawy.

8. Zarządzanie metodami płatności

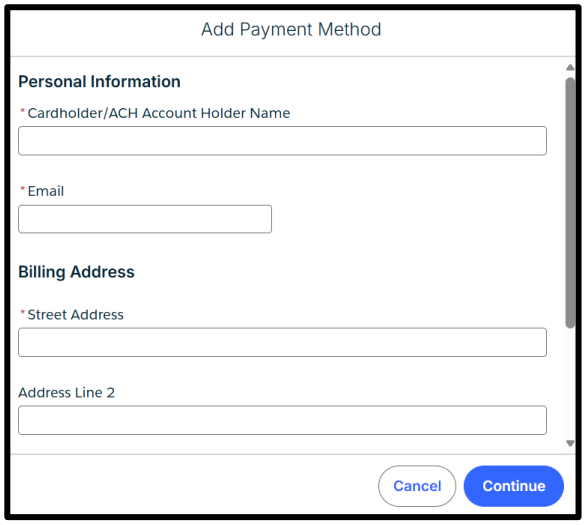
Dodawanie metody płatności:

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

1. Prosimy przejść do opcji „Payment Methods” („Metody płatności”) w menu nawigacji.
2. Kliknąć „Add Payment Method” („Dodaj metodę płatności”).



3. Wprowadzić dane osobowe:
    - Imię i nazwisko właściciela karty
    - E-mail
    - Adres do rozliczeń (ulica, nr lokalu, miasto, region/województwo, kod pocztowy, kraj)
4. Kliknąć „**Continue**” („**Kontynuuj**”), aby przejść do szczegółów karty.



5. Wybrać opcję płatności kartą lub przelew ACH i postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi na ekranie.
6. Kliknąć „**Save Payment Method**”(„**Zapisz metodę płatności**”).

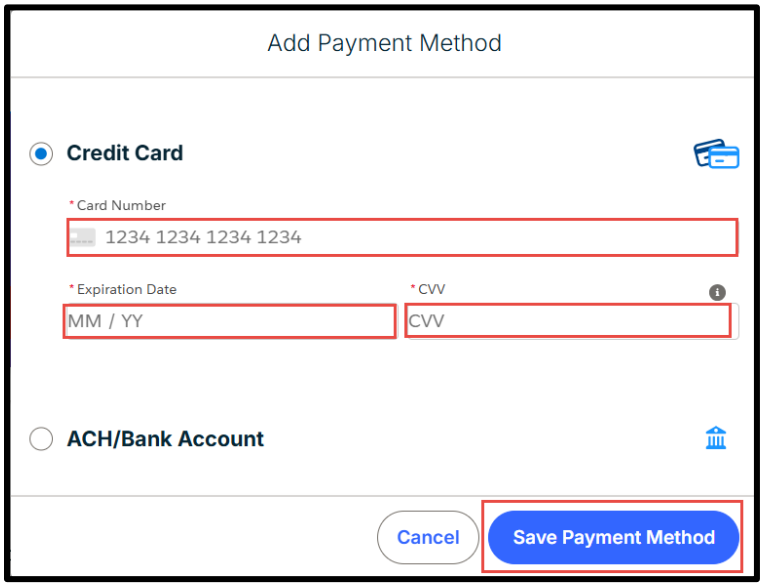
W przypadku kart kredytowych:

1. Wprowadzić dane swojej karty:
    - Numer karty
    - Data ważności

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- Kod CVV

2. Kliknąć „**Save Payment Method**” („**Zapisz metodę płatności**”).

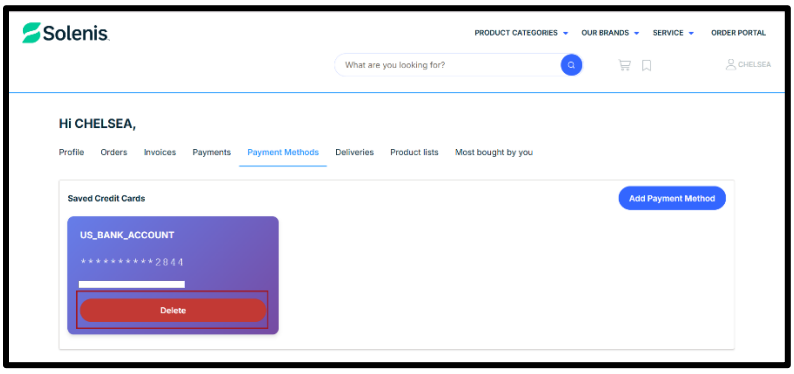


W przypadku przelewów ACH (konto bankowe):

1. Należy podać swój numer rozliczeniowy oraz numer rachunku.
2. Po zakończeniu kliknąć „**Save Payment Method**” („**Zapisz metodę płatności**”).

Usuwanie metody płatności:

1. Przejść do opcji „**Payment Methods**” („**Metody płatności**”) w menu nawigacji.
2. Znaleźć metodę płatności, którą chcą Państwo usunąć.
3. Kliknąć przycisk „**Delete**” („**Usuń**”) na metodzie płatności.
4. Potwierdzić usunięcie po wyświetleniu monitu, klikając „**OK**”.



Data ważności metody płatności:

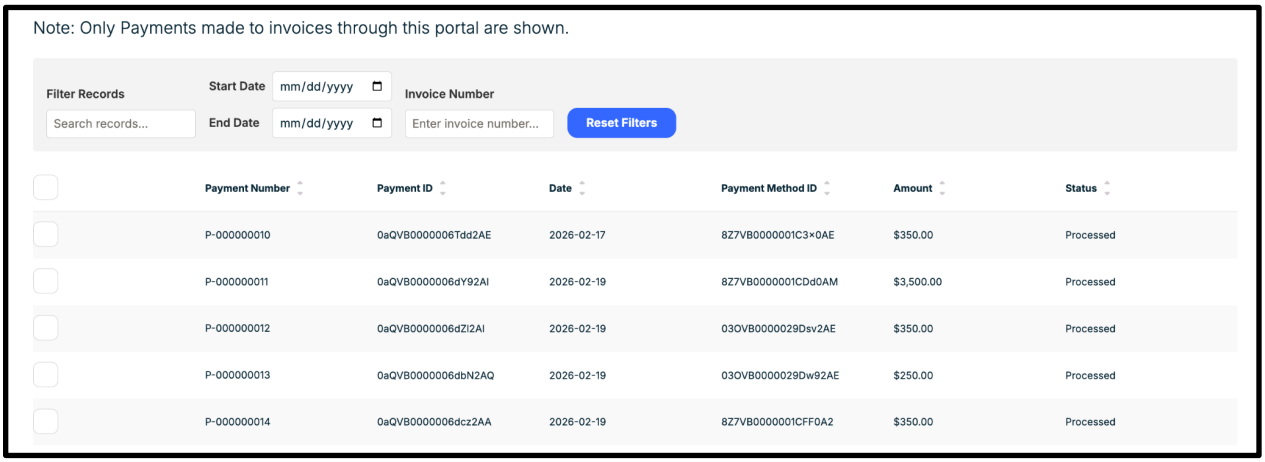
1. Aby zaktualizować dane karty, której ważność wygasła, należy dodać nową metodę płatności z aktualnymi danymi.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

9. Przeglądanie historii płatności

Dostęp do historii płatności:

1. Kliknąć opcję „**Payments**”(„**Płatności**”) w menu nawigacyjnym.
2. Wyświetlić listę wszystkich płatności dokonanych za pośrednictwem portalu.
3. Każdy wpis zawiera następujące pozycje:
    - Numer płatności
    - Data
    - Kwoty
    - Status
4. Kliknąć płatność, aby wyświetlić dodatkowe szczegóły.



Filtrowanie płatności:

1. Użyć paska wyszukiwania, aby znaleźć określone płatności.
2. Użyć opcji filtrowania, aby zawęzić płatności według:
    - Data rozpoczęcia
    - Data zakończenia
3. Należy kliknąć opcję „**Reset Filters**”(„**Resetuj filtry**”,) aby usunąć wszystkie zastosowane filtry.

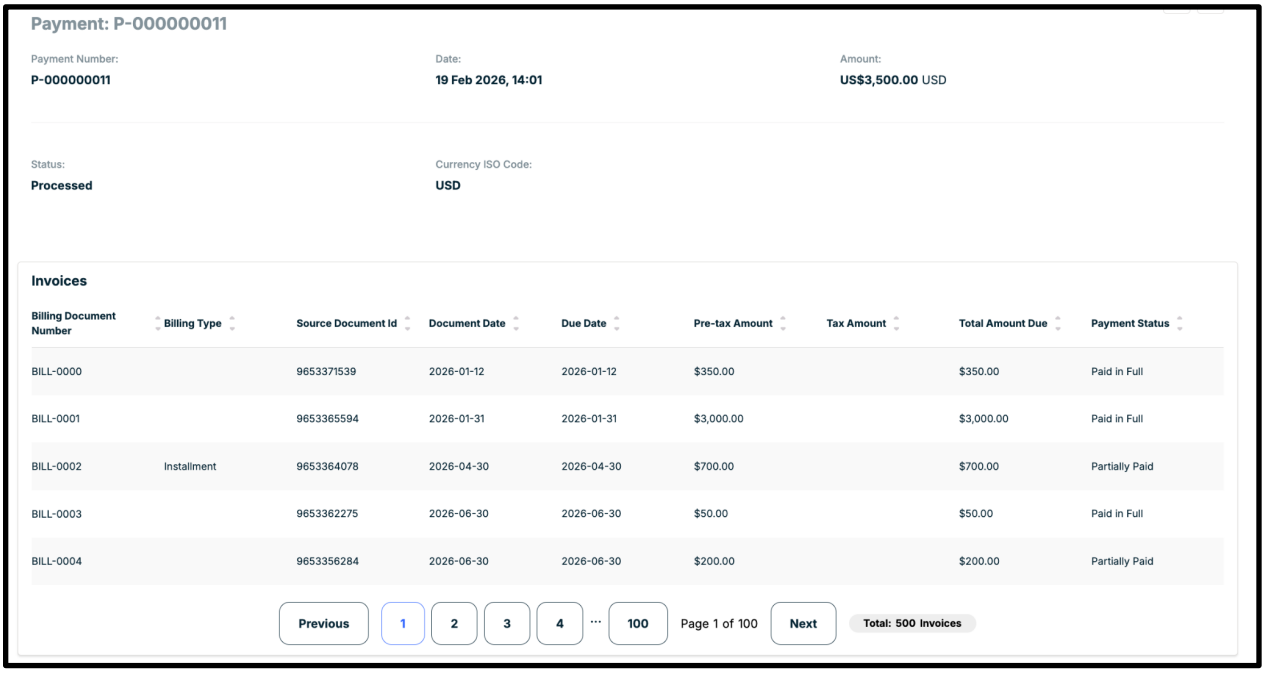
Wyświetlanie szczegółów płatności:

1. Kliknąć płatność na liście, aby wyświetlić jej szczegóły.
2. Na stronie szczegółów płatności wyświetlane są:
    - Numer płatności
    - Data
    - Kwota i waluta
    - Status

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- Kod waluty ISO
- Kwota dopłaty

3. Sekcja faktur wyświetlająca:
   - Numer dokumentu rozliczeniowego
   - Rodzaj dokumentu rozliczeniowego
   - Identyfikator dokumentu źródłowego
   - Data dokumentu
   - Terminu płatności
   - Kwota podatku
   - Całkowita kwota do zapłaty
   - Statusu płatności



Pobieranie paragonów dla płatności:

1. Przejść do strony „**Payments**” („**Płatności**”).
2. Wybrać płatności, zaznaczając pole obok nich.
3. Kliknąć przycisk *__Print__” („__Drukuj__”).
4. Potwierdzenie płatności zostanie następnie pobrane jako osobny plik PDF.

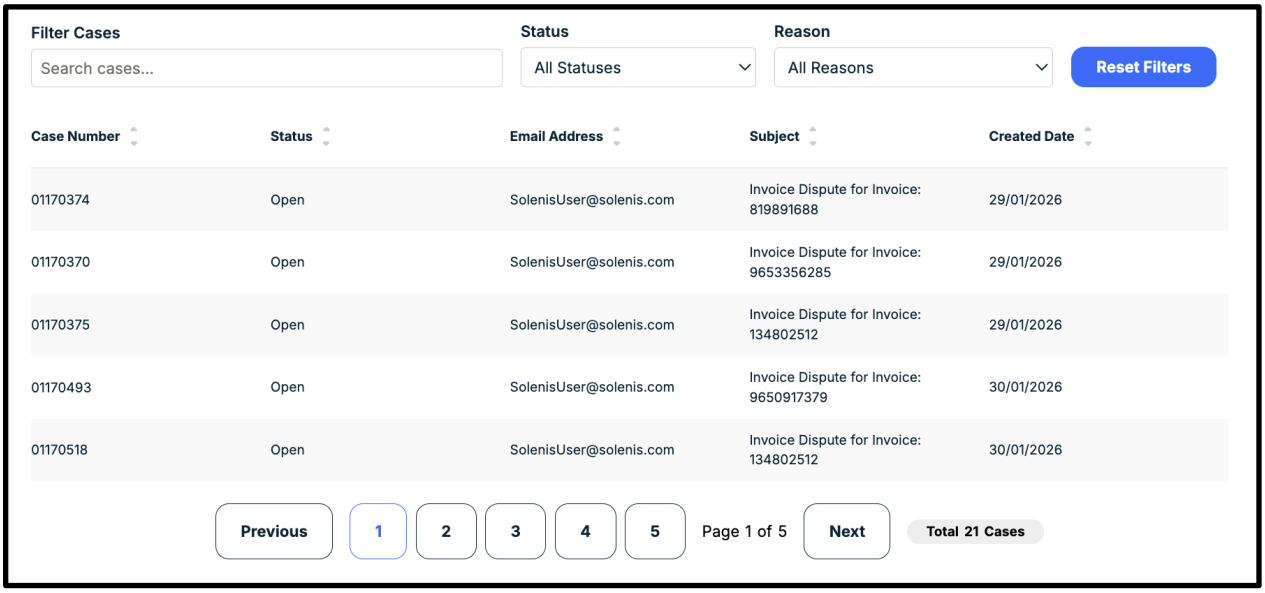
10. Zarządzanie sprawami

Wyświetlanie spraw:

1. Kliknąć „**Cases**” („**Sprawy**”) w menu nawigacyjnym.
2. Wyświetlić listę wszystkich spraw (reklamacji i zgłoszeń do pomocy technicznej).

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

3. Każdy wpis zawiera następujące pozycje:
    - Numer sprawy
    - Status
    - Adres e-mail
    - Temat
    - Data utworzenia



Filtrowanie spraw:

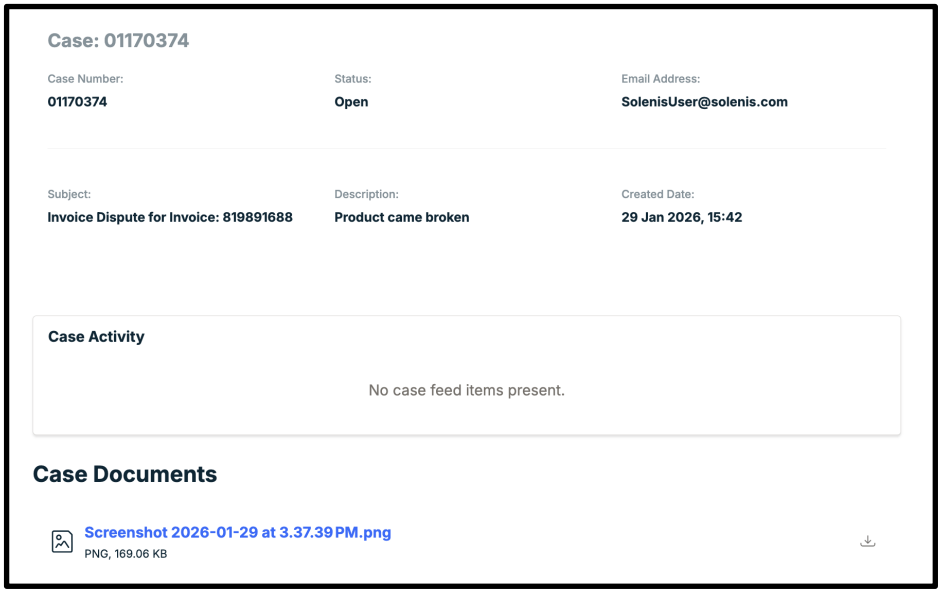
1. Użyć paska wyszukiwania, aby znaleźć konkretne sprawy według numeru sprawy lub tematu.
2. Użyć opcji filtrowania, aby zawęzić sprawy według następujących kategorii:
    - Status
    - Przyczyny
3. Należy kliknąć opcję „**Reset Filters**”(„**Resetuj filtry**”,) aby usunąć wszystkie zastosowane filtry.

Szczegóły sprawy:

1. Trzeba kliknąć numer sprawy, aby wyświetlić jej szczegóły.
2. Na stronie szczegółów sprawy wyświetlane są:
    - Numer sprawy
    - Status
    - Adres e-mail
    - Temat
    - Opis
    - Data utworzenia
    - Sekcja aktywności sprawy

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

- Sekcja dokumentów sprawy z nazwami, typami i rozmiarami plików



11. Rozwiązywanie problemów

Częste problemy i rozwiązania:

Faktura się nie wyświetla:

1. Sprawdzić filtry, aby upewnić się, że nie ograniczają one wyświetlanych faktur.
2. Należy kliknąć opcję „**Reset Filters**"(„**Resetuj filtry**",) aby usunąć wszystkie zastosowane filtry.
3. Sprawdzić, czy faktura jest powiązana z Państwa kontem.
4. Jeśli faktura została wystawiona niedawno, może nie być jeszcze dostępna w portalu (faktury pojawiają się zwykle 24-48 godzin po wystawieniu).
5. Jeśli nie można znaleźć konkretnej faktury, która Państwa zdaniem powinna się wyświetlać, należy skontaktować się z działem wsparcia, podając numer faktury.

Metoda płatności nie działa:

1. Sprawdzić, czy dane płatności są poprawne i aktualne.
2. Sprawdzić datę ważności lub ewentualne ograniczenia wydatków dla karty.
3. Należy upewnić się, że adres rozliczeniowy jest zgodny z danymi posiadanymi przez Państwa instytucję finansową.
4. W przypadku odrzucenia płatności kartą należy skontaktować się z jej wystawcą, aby upewnić się, że na transakcję nie nałożono blokady.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

5. W przypadku problemów z przelewem ACH należy sprawdzić, czy numer Państwa konta i numer rozliczeniowy zostały wprowadzone poprawnie.
6. Prosimy spróbować dodać inną metodę płatności.
7. Jeśli pojawi się konkretny komunikat o błędzie, należy go zanotować i w razie potrzeby przekazać działowi pomocy technicznej.

8. Komunikat o błędzie „The Apex request is Invalid" („Nieprawidłowe żądanie Apex"): w przypadku wystąpienia tego błędu prosimy o kontakt z bankiem, ponieważ problem ten wynika z przekroczenia limitu kredytowego, niewystarczających środków na rachunku lub przekroczenia limitu kwoty transakcji.

Dostępna jest tylko jedna metoda płatności:

1. Można się tego spodziewać w przypadku niektórych typów faktur. Niektóre faktury obsługują tylko przelewy bankowe ACH i nie oferują opcji karty kredytowej.
2. Jeśli uważa Pan(i), że nie powinno mieć to miejsca w przypadku danej faktury, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej.

Nieoczekiwana lub brakująca dopłata:

1. Dopłaty dotyczą tylko płatności kartą kredytową, a nie przelewów ACH.
2. Niektóre konta (np. podmioty rządowe) są zwolnione z dopłat.
3. Jeśli uważa Pan(i), że wyświetlana dopłata jest nieprawidłowa, prosimy o kontakt z pomocą techniczną Solenis przed dokonaniem płatności.

Nie można pobrać faktury w formacie PDF:

1. Należy spróbować użyć innej przeglądarki.
2. Należy wyczyścić pamięć podręczną przeglądarki i spróbować ponownie.
3. Należy sprawdzić, czy nie ma włączonych programów blokujących wyskakujące okienka, które mogą uniemożliwiać pobranie pliku.
4. Jeśli nie można znaleźć dokumentu, wyświetli się komunikat „**Nie udało nam się znaleźć dokumentu. Prosimy o kontakt z firmą Solenis, aby uzyskać pomoc.**"
5. W przypadku faktur starszych niż 24 miesiące może zaistnieć konieczność zwrócenia się do zespołu Solenis z prośbą o ich udostępnienie.

Błędy przy zgłaszaniu reklamacji:

1. Należy upewnić się, że wszystkie wymagane pola formularza reklamacji zostały wypełnione.

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis

2. Należy sprawdzić, czy kwota będąca przedmiotem reklamacji nie przekracza kwoty wskazanej na fakturze.
3. Sprawdzić, czy załączone pliki nie przekraczają limitu 10 MB.
4. Dołączyć pliki w obsługiwanych formatach (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG).
5. Jeśli nie można zgłosić reklamacji, należy odświeżyć stronę i spróbować ponownie.
6. Jeśli problem nadal występuje, należy utworzyć zgłoszenie do działu wsparcia technicznego i opisać sytuację.

Opóźnienia w przetwarzaniu płatności:

1. Płatności kartą kredytową powinny pojawić się natychmiast, w przeciwnym razie trzeba odczekać 1 godzinę i sprawdzić ponownie.
2. Realizacja przelewu ACH trwa zazwyczaj od 1 do 3 dni roboczych.
3. Jeśli status płatności pozostanie jako „**Pending**" („**Oczekujący**") przez ponad 5 dni roboczych, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej.

Guest Payment (Płatność jako gość): **Invoice Won't**

1. Należy upewnić się, że podany numer klienta jest zgodny z numerem na pozostałych fakturach znajdujących się już na liście płatności gościa – wszystkie faktury w ramach jednej płatności gościa muszą być powiązane z tym samym numerem konta.
2. Ponownie sprawdzić numer klienta i dokumentu pod kątem pisowni.

Problemy z kompatybilnością przeglądarki:

1. Prosimy zaktualizować przeglądarkę do najnowszej wersji.
2. W przypadku problemów z wyświetlaniem informacji warto spróbować użyć zalecanej przeglądarki, czyli Google Chrome.
3. Wyłączyć rozszerzenia przeglądarki, które mogą zakłócać działanie portalu.
4. Ustawić powiększenie przeglądarki na 100%.
5. Użytkownikom urządzeń mobilnych zaleca się korzystanie z wersji strony przeznaczonej dla komputerów stacjonarnych, aby zapewnić optymalną funkcjonalność.

12. Uzyskiwanie wsparcia

Dane kontaktowe:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com

®Zastrzeżony znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, zarejestrowany w różnych krajach. ™Znak towarowy firmy Solenis lub jej podmiotów zależnych, chroniony w różnych krajach. ©2026 Solenis