



Portal de apresentação e pagamento de faturas eletrónicas (EIPP) da Solenis

Guia do utilizador "cliente"

1. Introduction.....	4
Key Benefits:	4
Portal Features:	4
2. Accessing the EIPP Portal.....	5
Login Support:	6
3. Dashboard Overview.....	6
1. Last Payment Details.....	7
2. Amount Due by Aging Buckets.....	7
3. Filter Payable By Aging Buckets	7
4. Currency Selection	7
4. Managing Invoices	8
Viewing Invoices:.....	8
Filtering Invoices:	8
Viewing Invoice Details:.....	9
Downloading Invoices:.....	10
Exporting Invoice Data:.....	10
Downloading a Statement.....	11
5. Making Payments	11
Pay Now Feature (Dashboard):.....	11
Paying from the Invoice List:	12
Paying a Single Invoice:	12
Making Partial Payments:	13
Available Payment Methods	14
Payment Surcharges	14
Applying Credits to Your Payment	15
Payment Processing Time:	15
Payment Confirmation:	15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	16
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:	20
8. Managing Payment Methods	21
Adding a Payment Method:	21
For Credit Cards:	21
For ACH (Bank Account):	22
Removing a Payment Method:	22
Payment Method Expiration:	23
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:	25
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:	28
Payment Processing Delays:	28
Browser Compatibility Issues:	28
12. Getting Support	28
Contact Information:	28

1. Apresentação

O portal de apresentação e pagamento de faturas eletrônicas (EIPP) da Solenis fornece uma forma eficiente e segura de aceder, gerir e pagar as suas faturas online. Este portal orientado para o cliente simplifica as suas interações financeiras com a Solenis, ao mesmo tempo que lhe dá maior controlo e visibilidade sobre os seus processos de faturação e pagamento.

Vantagens-chave:

- **Acessibilidade 24/7:** Aceda às suas informações de faturação em qualquer altura e em qualquer lugar através de um portal online seguro
- **Pagamentos simplificados:** Faça pagamentos rapidamente utilizando cartões de crédito ou transferências ACH com métodos de pagamento guardados
- **Opções de pagamento flexíveis:** Pague na totalidade ou faça um pagamento parcial, aplique os créditos da conta disponíveis e, se não tiver acesso ao portal, pague diretamente sem iniciar sessão
- **Visibilidade total:** Veja todas as faturas abertas e históricas num único local central
- **Funcionalidades de autosserviço:** Envie contestações, solicite informações e acompanhe o estado da resolução sem chamadas telefónicas nem e-mails
- **Documentação detalhada:** Transfira PDFs de faturas e documentação relacionada para os seus registos
- **Comunicação eficiente:** Canal de comunicação direta com o apoio da Solenis para questões de faturação

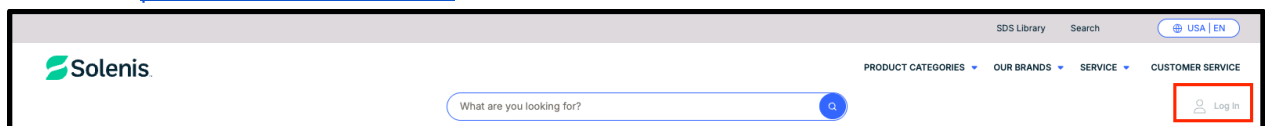
Funcionalidades do portal:

- **Gestão de faturas:** Veja, filtre, pesquise e transfira faturas e documentação de apoio
- **Processamento de pagamentos:** Faça pagamentos seguros através de cartão de crédito ou transferência bancária ACH
- **Sobretaxas de pagamento:** Veja todas as sobretaxas de processamento de cartão aplicáveis antes de confirmar o seu pagamento
- **Pagamento como convidado:** Pague faturas sem iniciar sessão, fornecendo as informações da sua conta e da fatura
- **Histórico de pagamentos:** Acompanhe o histórico de pagamentos e transfira recibos para os seus registos
- **Gestão de contestações:** Envie e acompanhe contestações de faturas com documentação de apoio

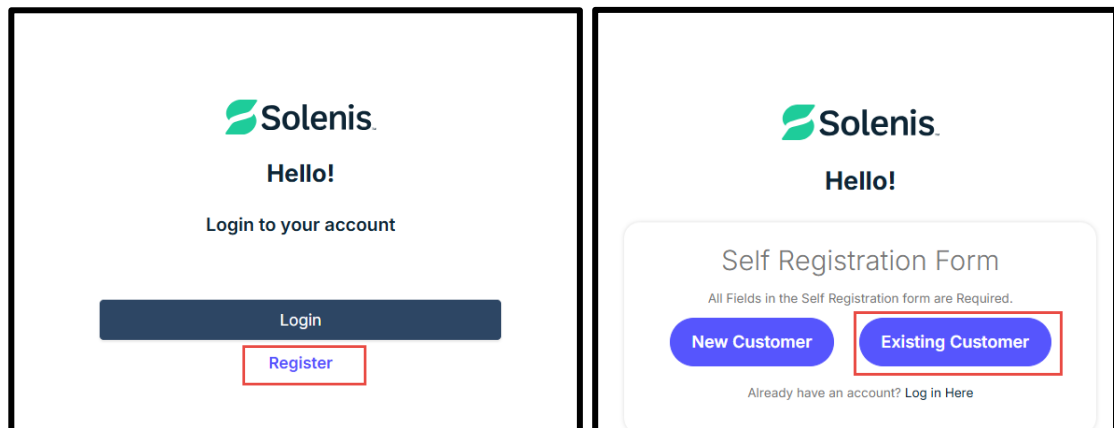
- **Armazenamento do método de pagamento:** Guarde os métodos de pagamento em segurança para utilização futura
- **Gestão de casos:** Crie e faça a gestão de casos de apoio para consultas de faturação
- **Registo de utilizadores:** Os novos utilizadores podem registar-se para aceder aos produtos Solenis; o acesso ao EIPP é concedido após a configuração da conta pela Solenis.

2. Aceder ao portal EIPP

- Aceda ao portal iniciando sessão com as suas credenciais em products.solenis.com.



- Selecione Register (Registar) -> e Existing customer (Cliente existente)



- Preencha as suas informações de contacto conforme solicitado -> no ecrã seguinte, introduza o seu número de conta Solenis, que pode ser encontrado nas suas faturas ou extrato.

The image displays three screenshots of the Solenis web portal's registration interface. The top-left screenshot shows the 'Self Registration Form' with fields for Name (Jane Smith), Phone (+1 US 55555555), and Email (janesmith@gmailtesting.com), followed by a 'Register' button. The top-right screenshot shows a page where a customer must enter their customer number, with 'Find Account' and 'Create Case' buttons. The bottom-center screenshot shows the 'Existing Customer Registration' form, which includes the same contact information fields as the first form, but also features two additional fields for 'Your Account Name' and 'Your Account Number' before the 'Register' button.

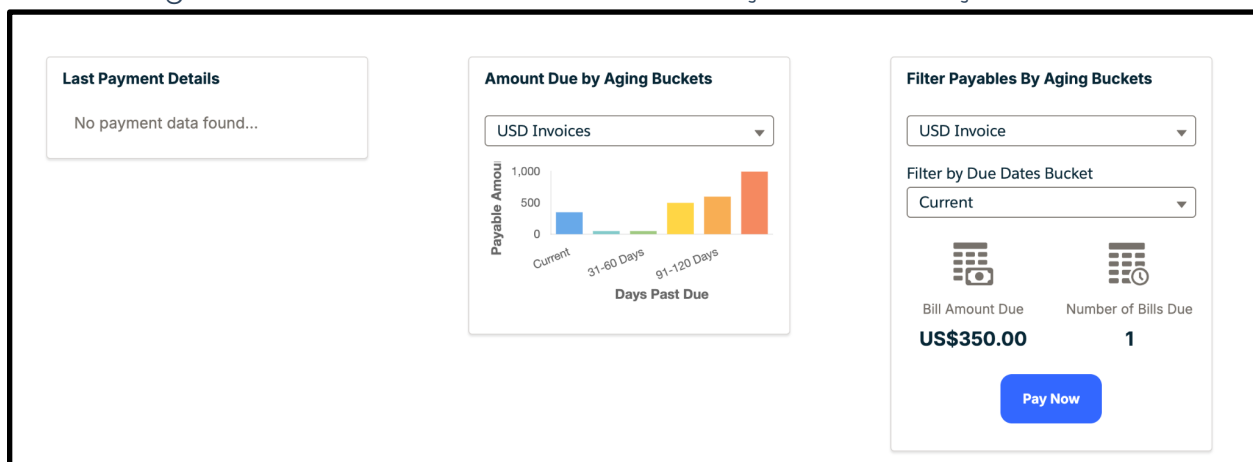
- Ainda não tem credenciais do portal ou precisa de efetuar um pagamento único sem se registrar? Consulte a secção "Pagar sem iniciar sessão (Pagamento como convidado)."

Apoio ao início de sessão:

- Se não conseguir aceder ao portal, contacte o apoio da Solenis através do e-mail SolenisCreditNATeam@solenis.com para obter assistência.

3. Visão geral do painel de controlo

Depois de iniciar sessão, será encaminhado para o painel de controlo, que fornece uma visão geral do estado da sua conta e informações de faturação:



O painel de controlo inclui os seguintes componentes principais:

1. Detalhes do último pagamento

- Detalhes sobre o seu último pagamento efetuado através do portal.

2. Montante devido por intervalos

- Mostra o atraso da fatura por intervalo de tempo:
 - Atual
 - 1-30 dias de atraso
 - 31-60 dias de atraso
 - 61-90 dias de atraso
 - 91-120 dias de atraso
 - +120 dias de atraso

3. Filtrar dívidas por intervalos

- Fornece uma visão geral rápida do número de faturas em aberto
- Mostra o montante total devido em todas as faturas
- Inclui o botão "**Pay Now**" (**Pagar agora**) para o acesso rápido à funcionalidade de pagamento

4. Seleção da moeda

- Para clientes com várias moedas, pode selecionar qual a moeda a apresentar nos widgets do painel de controlo
- A lista pendente só mostrará as opções de moeda para as quais tem faturas

4. Gerir faturas

Ver faturas:

1. Clique em **"Invoices" (Faturas)** no menu do seu perfil
2. A página Invoice List (Lista de faturas) apresenta todas as suas faturas com informações importantes:
 - Número do documento de faturação
 - Tipo de faturação
 - ID do documento de origem
 - Data do documento
 - Data de vencimento
 - Montante total devido
 - Estado do pagamento

The screenshot shows the 'Invoices' page with a table of bills. 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. 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. Below the table are buttons for 'Download', 'Export', 'Pay Now', and 'Generate Account Statement'. At the bottom, there are pagination controls: 'Previous', '1' (selected), '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

Filtrar faturas:

1. Utilize a barra de pesquisa no topo da lista de faturas para pesquisar por número de fatura
2. Utilize as opções de filtro para restringir as faturas por:
 - Estado
 - Tempo de atraso
 - Número de faturas por página
3. Clique em **"Reset Filters" (Repor filtros)** para limpar todos os filtros aplicados
4. Utilize as opções de ordenação para:
 - Ordenar faturas por data - da mais antiga para a mais recente
 - Data de vencimento
 - Montante
 - Estado do 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

Ver detalhes da fatura:

1. Clique num número de fatura para ver os respetivos detalhes
2. A página Invoice Detail (Detalhes da fatura) mostra:
 - Informações da fatura (número, data, montante, tipo de faturação)
 - Linhas da fatura
 - Estado e histórico de pagamentos
 - Casos relacionados (se existentes)

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.				

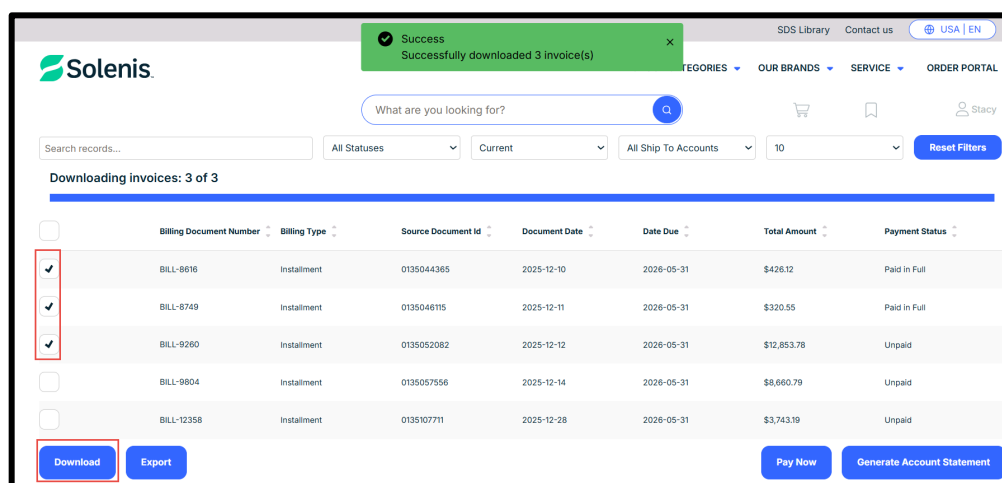
Invoice Cases

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

Nota: os métodos de pagamento oferecidos ao pagar uma fatura (cartão de crédito e/ou transferência bancária ACH) podem variar consoante o tipo de fatura. Consulte "Métodos de pagamento disponíveis" para obter detalhes.

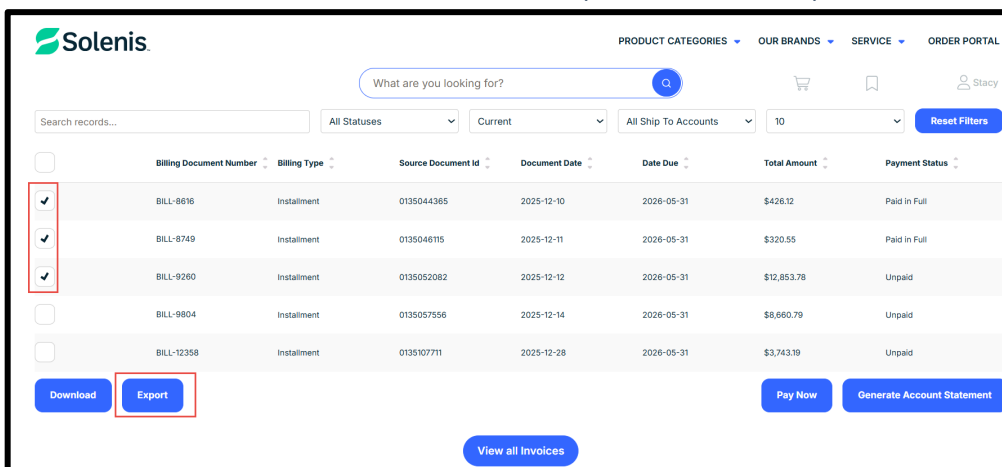
Transferir faturas:

1. Na lista de faturas, selecione as caixas de verificação junto das faturas que pretende transferir
2. Clique no botão **"Download"** (Transferir)
3. Os PDF das faturas selecionadas serão transferidos para o seu computador como ficheiros separados
4. Se o documento não puder ser localizado, receberá a mensagem **"We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance."** (Não foi possível localizar o documento. Contacte a Solenis para obter assistência.)



Exportar dados da fatura:

1. Na lista de faturas, selecione as faturas que pretende exportar
2. Clique no botão **"Export"** (Exportar)
3. O sistema gera um ficheiro CSV
4. Os dados da fatura serão transferidos para o seu computador



Transferir um extrato

1. Selecione "Generate Statement" (Gerar extrato) e será transferido automaticamente um extrato que mostra todas as faturas pendentes (não pagas) à data atual.

☐

BILL-7758Standard01348943432025-11-042026-04-30\$221.41Unpaid

☐

BILL-7759Installment01348943452025-11-042026-05-31\$107.31Unpaid

☐

BILL-7760Standard01348943452025-11-042026-04-30\$107.31Unpaid

DownloadExport

Pay NowGenerate Account Statement

View all Invoices

5. Efetuar pagamentos

Funcionalidade Pagar agora (painel de controlo):

1. No painel de controlo, clique no botão "Pay Now" (Pagar agora)

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. É apresentada uma janela de pagamento que mostra todas as suas faturas em aberto

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"/>

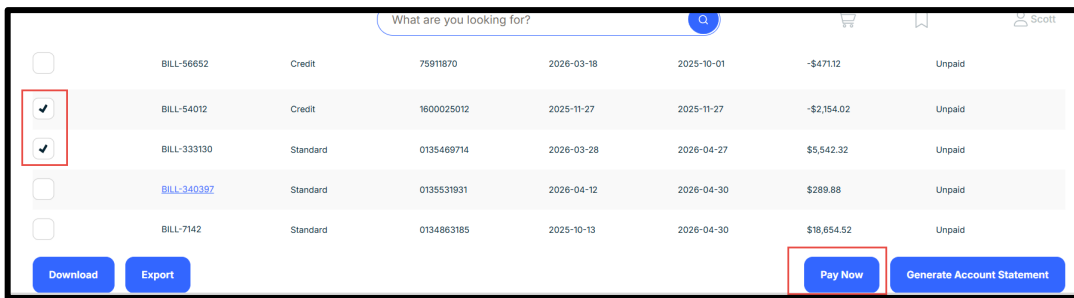
Cancel

Continue

3. Selecione as faturas que pretende pagar introduzindo o montante do pagamento
4. Clique em **"Continue" (Continuar)**
5. Selecione o método de pagamento:
 - Utilize um método de pagamento guardado
 - Adicione um novo método de pagamento (cartão de crédito ou ACH)
6. Clique em **"Pay Now" (Pagar agora)** para processar o seu pagamento
7. Receberá uma confirmação com os detalhes do pagamento e o número do recibo

Pagar a partir da lista de faturas:

1. Navegue até à página **"Invoices" (Faturas)**
2. Selecione uma ou mais faturas marcando as caixas
3. Clique no botão **"Pay Now" (Pagar agora)**
4. Siga os passos 4-8 como acima para concluir o seu pagamento

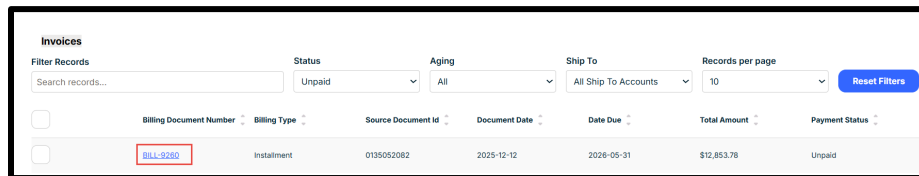


The screenshot shows a table of invoices with columns for selection, invoice number, type, source document ID, document date, due date, amount, and status. Two invoices are selected with checkmarks in the first column. The 'Pay Now' button is highlighted with a red box at the bottom right.

	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

Pagar uma única fatura:

1. Navegue até à página **"Invoices" (Faturas)**
2. Clique no número do documento de faturação para ver os respetivos detalhes
3. Clique no botão **"Pay" (Pagar)** na página Invoice Detail (Detalhes da fatura)
4. Siga os passos 4-8 como acima para concluir o seu pagamento



The screenshot shows the 'Invoices' page with filter options at the top. A single invoice is listed with its details. The 'Pay' button is highlighted with a red box.

	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

Pay Now

Dispute

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

Efetuar pagamentos parciais:

- Navegue até à página "Invoices" (Faturas)
- Selecione uma ou mais faturas marcando as caixas e clique em "Pay Now" (Pagar agora)

Solenis

PRODUCT CATEGORIES

OUR BRANDS

SERVICE

ORDER PORTAL

What are you looking for?

Q

CHELSEA

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 o processo de pagamento, pode ajustar o montante do pagamento para cada fatura
- Introduza o montante que pretende pagar no campo **"Payment Amount"** (Montante do pagamento)

Pay Now

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

Cancel

Continue

- Prossiga com o processo de pagamento e marque o motivo do pagamento parcial

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	<div>Select a reason</div> <div>Complete this field.</div>

Cancel

Back

Continue

Nota: após o envio de um pagamento parcial, a fatura apresentará o estado "Partially Paid" (Pago parcialmente) com o montante que reflete o que foi realmente pago, e não o total da fatura original.

Métodos de pagamento disponíveis

Os métodos de pagamento que lhe são disponibilizados (cartão de crédito, transferência bancária ACH ou ambos) dependem do tipo de faturas que está a pagar. Se selecionar faturas que suportam apenas um método (por exemplo, apenas ACH), essa será a única opção apresentada quando adicionar um novo método de pagamento ou selecionar um guardado. Se não tiver a certeza por que razão uma opção específica não está disponível para uma fatura, contacte o apoio da Solenis.

Sobretaxas de pagamento

Dependendo da sua conta e do método de pagamento escolhido, pode ser aplicada uma sobretaxa de processamento de cartão ao pagar com cartão de crédito:

- Se for aplicada uma sobretaxa, esta será calculada e apresentada no ecrã Select Payment Method (Selecionar método de pagamento) assim que escolher um cartão
- Tem de rever e confirmar a sobretaxa antes de o botão "Pay Now" (Pagar agora) ficar disponível
- Se estiver a pagar várias faturas e/ou a aplicar créditos no mesmo pagamento, a sobretaxa é dividida por fatura, juntamente com uma sobretaxa total e uma cobrança líquida total
- As sobretaxas não se aplicam a pagamentos por transferência bancária ACH
- Algumas contas (por exemplo, entidades governamentais) não estão sujeitas a sobretaxas. Se a sua conta estiver isenta, não aparecerá qualquer

texto de sobretaxa e pode proceder ao pagamento sem um passo de confirmação

- O montante da sobretaxa aparecerá na sua confirmação de pagamento, na página de Payment Detail (Detalhes do pagamento) e no seu recibo transferível

Se tiver dúvidas sobre se se aplica uma sobretaxa à sua conta, contacte o apoio da Solenis através do endereço SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Aplicar créditos ao seu pagamento

Se a sua conta tiver créditos disponíveis, pode aplicá-los para o pagamento de uma fatura:

- Ao seleccionar faturas a pagar, também serão apresentados quaisquer créditos disponíveis para a sua conta. Selecione os créditos que pretende aplicar
- Os créditos aplicados reduzem o montante total devido para pagamento (e reduzem qualquer montante de sobretaxa, se aplicável); os créditos que não seleccionar permanecem disponíveis para um pagamento futuro
- Pelo menos, uma fatura padrão deve ser incluída no pagamento; um crédito não pode ser pago sozinho
- Os créditos têm de ser aplicados na totalidade; não pode aplicar um montante parcial de um crédito
- O montante total do pagamento tem de ser zero ou superior antes de poder continuar; se aplicar os créditos seleccionados resultar num total negativo, ajuste a sua fatura ou as seleções de crédito antes de continuar

A sua confirmação de pagamento, a página Payment Detail (Detalhes do pagamento) e o recibo irão mostrar os encargos da fatura, quaisquer créditos aplicados, a cobrança líquida e qualquer sobretaxa.

Tempo de processamento do pagamento:

1. Os pagamentos com cartão de crédito são processados imediatamente
2. Os pagamentos ACH (transferência bancária) normalmente demoram 1-3 dias úteis a processar
3. O estado do seu pagamento será atualizado no sistema assim que o pagamento for confirmado

Confirmação do pagamento:

1. Após o envio bem-sucedido do pagamento, verá um ecrã de confirmação

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. Pode ver e transferir um recibo de pagamento a partir do ecrã de confirmação de pagamento ou mais tarde na secção Payment History (Histórico de pagamentos)

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-000000163	0aQUX000002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX00000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-000000551	0aQUX000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001A2p0AE	\$15,807.34	Processed

Download

Export

6. Pagar sem iniciar sessão (Pagamento como convidado)

Se não tiver credenciais do portal, ou simplesmente quiser efetuar um pagamento único, pode pagar as suas faturas diretamente sem iniciar sessão.

- Navegue para a página Guest Payment (Pagamento como convidado) (products.solenis.com/guest-payment)

The screenshot shows the Solenis website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'SDS Library', 'Contact us', 'United Kingdom | EN', 'PRODUCT CATEGORIES', 'OUR BRANDS', 'CONTACT', and 'REGISTER NOW'. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?' and a 'Log In' link. The main content area features a form titled 'Enter Details' with two input fields: 'Customer Number*' and 'Document Number*'. Both fields have placeholder text 'Enter customer number...' and 'Enter document number...' respectively. A blue 'Add Invoice' button is located below the 'Document Number' field. At the bottom of the page, there is a footer with the Solenis logo, links for 'U.S. Ingredients Portal', 'Solenis Cloud Login', 'Diversey ServiceNow', 'Privacy Statement', and 'Terms & Conditions'. Social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter are also present. The footer includes the copyright notice '©2014-2026 Solenis' and buttons for 'COOKIE SETTINGS' and 'BACK TO TOP'.

- Introduza o seu número de cliente e o número do documento da fatura que pretende pagar e clique em "Add Invoice" (Adicionar fatura). A fatura será recuperada e adicionada a uma tabela abaixo. O seu número de cliente permanece preenchido para que possa adicionar faturas adicionais; o campo Document Number (Número do documento) é limpo para que possa introduzir a fatura seguinte
- Todas as faturas adicionadas a um único pagamento como convidado devem pertencer à mesma conta (número de cliente). Se tentar adicionar uma fatura com um número de cliente diferente, verá a mensagem "All invoices in a single payment must use the same account number" (Todas as faturas num único pagamento devem utilizar o mesmo número de conta) e essa fatura não será adicionada
- Assim que tiver adicionado as faturas que pretende pagar, preencha a secção Billing Details (Detalhes de faturação) e clique em "Pay Invoice(s)" (Pagar Fatura[s])
- Os métodos de pagamento disponíveis (cartão de crédito e/ou ACH) dependerão do tipo de faturas adicionadas, tal como ao pagar com sessão iniciada

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

- Introduza os seus dados de pagamento e clique em "Pay Now" (Pagar agora) para concluir o pagamento
- Após um pagamento na totalidade, o seu ecrã de confirmação indicará: "Thank you for your recent payment. Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded." (Agradecemos o seu pagamento recente. Aguarde 24-48 horas para que a transação se reflita na sua conta. Quaisquer comunicações relacionadas com a conta recebidas durante este período podem ainda não ter em conta o seu último pagamento e podem ser ignoradas.) As suas faturas serão marcadas como "Paid in Full" (Pagas na totalidade)
- Se enviar um montante de pagamento parcial para uma ou mais faturas, a sua confirmação incluirá uma nota adicional: "Please contact support: Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment." (Contacte o apoio técnico. Envie um e-mail para soleniscreditnateam@solenis.com relativamente ao pagamento parcial). As faturas pagas parcialmente serão apresentadas como "Partially Paid" (Pagas parcialmente); quaisquer faturas pagas na totalidade serão apresentadas como "Paid in Full" (Pagas na totalidade)

Pagar com créditos disponíveis (Pagamento como convidado):

Se tiver uma fatura do tipo crédito (número de conta, marca e moeda correspondentes às suas outras faturas, pode adicioná-la ao mesmo pagamento como convidado:

- O montante do crédito, incluindo qualquer sobretaxa, é deduzido do seu saldo total
- Uma fatura de crédito não pode ser paga sozinha, também deve ser incluída uma fatura padrão
- Um montante parcial não pode ser aplicado a uma fatura de crédito; deve ser utilizado na totalidade
- O seu montante total deve ser igual ou superior a zero antes de poder concluir o pagamento

Ver e enviar o seu recibo por e-mail:

No ecrã de confirmação do pagamento, pode:

- Clicar em "View Receipt" (Ver recibo) para abrir o seu recibo num novo separador, onde pode transferir uma cópia em PDF
- Clicar em "Email Receipt" (Enviar recibo por e-mail) para que seja enviado um link do seu recibo para o seu endereço de e-mail

7. Contestar faturas

Criar uma contestação:

1. Navegue até à página "**Invoices**" (**Faturas**)
2. Clique num número de documento de faturação para ver os respetivos detalhes
3. Clique no botão "**Dispute**" (Contestar) na página Invoice Detail (Detalhes da fatura)
4. Preencha o formulário de contestação:
 - Selecione um motivo para a contestação no menu pendente
 - Introduza o montante contestado
 - Forneça uma descrição detalhada do problema
 - Indique o endereço de e-mail se ainda não estiver indicado
 - Anexe qualquer documentação relevante (opcional, limite de tamanho total do ficheiro de 10 MB)
5. Clique em "**Save**" (Guardar)
6. É apresentada uma mensagem de confirmação e será criado um caso
7. A contestação será encaminhada para a equipa da Solenis apropriada com base no motivo selecionado

- **Nota:** a contestação de uma fatura não isenta o cliente do saldo devido até que tenha sido recebida confirmação da Solenis de que a contestação foi aceite e os documentos ajustados tenham sido disponibilizados.

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

Ver contestações existentes:

1. Navegue até à página "Cases" (Casos)
2. Veja as suas contestações/casos com informações-chave:
 - Número do caso
 - Estado
 - Endereço de e-mail
 - Assunto
 - Data de criação

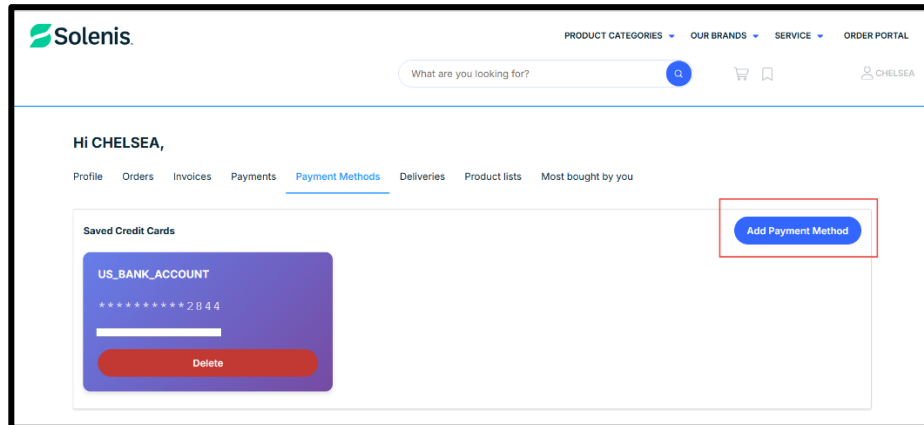
Processo de resolução de contestações:

1. Depois de enviar uma contestação, esta será atribuída a um representante da Solenis para revisão
2. O portal irá apresentar o estado atual da sua contestação
3. Se a sua contestação for aprovada, verá uma nota de crédito aplicada à sua conta
4. Se forem necessárias informações adicionais, o representante da Solenis irá solicitá-las através do caso

8. Gerir métodos de pagamento

Adicionar método de pagamento:

1. Navegue até "Payment Methods" (Métodos de pagamento) no menu de navegação
2. Clique em "Add Payment Method" (Adicionar método de pagamento)



3. Introduza os seus dados pessoais:
 - o Nome do titular do cartão
 - o E-mail
 - o Endereço de faturação (rua, prédio/apartamento, localidade/cidade, distrito, código postal, país)
4. Clique em "**Continue**" (**Continuar**) para prosseguir para os detalhes do cartão

A screenshot of the 'Add Payment Method' form. The form is titled 'Add Payment Method' and is divided into two main sections: 'Personal Information' and 'Billing Address'. Under 'Personal Information', there are two required fields: '* Cardholder/ACH Account Holder Name' and '* Email'. Under 'Billing Address', there are two required fields: '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'.

5. Selecione Card (Cartão) ou ACH bank (Banco ACH) e siga as instruções no ecrã
6. Clique em "**Save Payment Method**" (**Guardar método de pagamento**)

Para cartões de crédito:

1. Introduza os dados do seu cartão:
 - Número do cartão
 - Data de validade
 - Código CVV
2. Clique em **"Save Payment Method"** (Guardar método de pagamento)

Add Payment Method

☒ **Credit Card**

* Card Number
1234 1234 1234 1234

* Expiration Date
MM / YY

* CVV
CVV

☐ **ACH/Bank Account**

Cancel Save Payment Method

Para ACH (Conta bancária):

1. Forneça o seu número de encaminhamento e o número de conta
2. Clique em **"Save Payment Method"** (Guardar método de pagamento) quando terminar

Remover um método de pagamento:

1. Navegue até **"Payment Methods"** (Métodos de pagamento) no menu de navegação
2. Localize o método de pagamento que pretende remover
3. Clique no botão **"Delete"** (Eliminar) no método de pagamento
4. Confirme a eliminação quando solicitado, clicando em **"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

US_BANK_ACCOUNT
*****2844

Delete

Add Payment Method

Prazo de validade do método de pagamento:

1. Para atualizar um cartão expirado, adicione um novo método de pagamento com as informações atualizadas

9. Ver o histórico de pagamentos

Aceder ao histórico de pagamentos:

1. Clique em **"Payments" (Pagamentos)** no menu de navegação
2. Veja a lista de todos os pagamentos efetuados através do portal
3. Cada entrada inclui:
 - Número de pagamento
 - Data
 - Montante
 - Estado
4. Clique num pagamento para ver detalhes adicionais

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	0aQVB0000006dZi2AI	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

Filtrar pagamentos:

1. Utilize a barra de pesquisa para encontrar pagamentos específicos
2. Utilize as opções de filtro para restringir os pagamentos por:
 - Data de início
 - Data de fim
3. Clique em **"Reset Filters" (Repor filtros)** para limpar todos os filtros aplicados

Ver detalhes do pagamento:

1. Clique num pagamento na lista para ver os respetivos detalhes
2. A página Payment Detail (Detalhes do pagamento) mostra:

- Número de pagamento
 - Data
 - Montante e moeda
 - Estado
 - Código ISO da moeda
 - Montante da sobretaxa
3. A secção Invoices (Faturas) mostra:
- Número do documento de faturação
 - Tipo de faturação
 - ID do documento de origem
 - Data do documento
 - Data de vencimento
 - Montante do imposto
 - Montante total devido
 - Estado do 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

Transferir recibos de pagamento:

1. Navegue até à página "**Payments**" (**Pagamentos**)
2. Selecione os pagamentos marcando a caixa junto aos mesmos
3. Clique no botão "**Print**" (**Imprimir**)
4. Os recibos de pagamento serão transferidos como ficheiros PDF separados

10. Gestão de casos

Ver casos:

1. Clique em **"Cases" (Casos)** no menu de navegação
2. Veja a lista de todos os seus casos (contestações e pedidos de apoio)
3. Cada entrada inclui:
 - Número do caso
 - Estado
 - Endereço de e-mail
 - Assunto
 - Data de criação

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

Filtrar casos:

1. Utilize a barra de pesquisa para encontrar casos específicos por número de caso ou assunto
2. Utilize as opções de filtro para restringir os casos por:
 - Estado
 - Motivo
3. Clique em **"Reset Filters" (Repor filtros)** para limpar todos os filtros aplicados

Detalhes do caso:

1. Clique num número de caso para ver os respetivos detalhes
2. A página Case Detail (Detalhes do caso) mostra:
 - Número do caso
 - Estado
 - Endereço de e-mail

- Assunto
- Descrição
- Data de criação
- Secção Case Activity (Atividade do caso)
- Secção Case Documents (Documentos do caso) com nomes, tipos e tamanhos de ficheiros

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. Resolução de problemas

Problemas comuns e soluções:

Fatura não apresentada:

1. Verifique os seus filtros para garantir que não estão a limitar as faturas apresentadas
2. Clique em "**Reset Filters**" (**Repor filtros**) para limpar todos os filtros aplicados
3. Verifique se a fatura está associada à sua conta
4. Se a fatura tiver sido emitida recentemente, pode ainda não estar disponível no portal (normalmente, as faturas aparecem 24-48 horas após a emissão)
5. Se não conseguir encontrar uma fatura específica que acredite que deve estar presente, contacte o apoio com o número da fatura

O método de pagamento não funciona:

1. Verifique se as suas informações de pagamento estão corretas e atualizadas

2. Verifique se o seu cartão expirou ou se tem limites de gastos
3. Certifique-se de que o endereço de faturação corresponde ao que a sua instituição financeira tem em ficheiro
4. Para recusas de cartões de crédito, contacte o seu emissor de cartões para verificar se não existem bloqueios na transação
5. Para problemas de ACH, verifique se os números da sua conta e de encaminhamento foram introduzidos corretamente
6. Tente adicionar um método de pagamento diferente
7. Se receber uma mensagem de erro específica, anote-a e forneça-a ao apoio, se necessário
8. Mensagem de erro "The Apex request is Invalid" (O pedido Apex é inválido)
Se receber esta mensagem de erro, contacte o seu banco, uma vez que se refere a um limite de crédito, saldo ou montante de transação excedido.

Apenas um tipo de método de pagamento disponível:

1. Isto é esperado para determinados tipos de faturas. Algumas faturas apenas suportam transferência bancária ACH e não oferecem uma opção de cartão de crédito
2. Se acreditar que isto está incorreto para a sua fatura, contacte o apoio

Sobretaxa inesperada ou em falta:

1. As sobretaxas aplicam-se apenas a pagamentos com cartão de crédito, não ACH
2. Algumas contas (por exemplo, entidades governamentais) estão isentas de sobretaxas
3. Se acreditar que uma sobretaxa apresentada está incorreta, contacte o apoio da Solenis antes de concluir o pagamento

Não é possível transferir o PDF da fatura:

1. Tente utilizar um navegador Web diferente
2. Limpe a cache do seu navegador e tente novamente
3. Verifique se tem bloqueadores de pop-up ativados que possam estar a impedir a transferência
4. Se o documento não puder ser localizado, receberá a mensagem "**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance.**" (Não foi possível localizar o documento. Contacte a Solenis para obter assistência.)
5. As faturas com mais de 24 meses podem ter de ser solicitadas à equipa da Solenis

Erros de criação de contestações:

1. Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estão preenchidos no formulário de contestação
2. Verifique se o montante contestado não excede o montante da fatura
3. Verifique se os seus ficheiros anexados não excedem o limite de 10 MB
4. Utilize formatos de ficheiro suportados para anexos (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Se não conseguir enviar uma contestação, experimente atualizar a página e tente novamente
6. Se o problema persistir, crie um caso de suporte descrevendo o problema

Atrasos no processamento de pagamentos:

1. Os pagamentos com cartão de crédito devem aparecer imediatamente, caso contrário, aguarde 1 hora e verifique novamente
2. Os pagamentos ACH normalmente demoram 1-3 dias úteis a processar
3. Se o estado do pagamento permanecer **"Pending"** (**Pendente**) durante mais de 5 dias úteis, contacte o apoio

Pagamento como convidado: Invoice Won't

1. Confirme que o número de cliente que introduziu corresponde às outras faturas já na sua lista de pagamentos como convidado; todas as faturas num único pagamento como convidado devem utilizar o mesmo número de conta
2. Verifique novamente se o número de cliente e o número do documento apresentam erros tipográficos

Problemas de compatibilidade do navegador:

1. Atualize o seu navegador para a versão mais recente
2. Se tiver problemas de apresentação, experimente utilizar o Google Chrome, que é o navegador recomendado
3. Desative extensões do navegador que possam interferir com o portal
4. Defina o zoom do seu navegador para 100%
5. Para utilizadores de dispositivos móveis, recomenda-se a versão de computador do site para uma funcionalidade ideal

12. Obter apoio

Informações de contacto:

- E-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com