



Portalul Solenis pentru prezentarea și plata facturilor electronice (EIPP)

Ghid de utilizare pentru clienți

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.....	6
2. Amount Due by Aging Buckets.....	7
3. Filter Payable By Aging Buckets	7
4. Currency Selection	7
4. Managing Invoices	7
Viewing Invoices:.....	7
Filtering Invoices:	8
Viewing Invoice Details:.....	8
Downloading Invoices:.....	9
Exporting Invoice Data:.....	10
Downloading a Statement.....	10
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:.....	27
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Introducere

Portalul Solenis pentru prezentarea și plata facturilor electronice (EIPP) oferă o modalitate eficientă și sigură de a accesa, gestiona și plăti facturile online. Acest portal destinat clienților simplifică interacțiunile financiare cu Solenis, oferindu-vă totodată mai mult control și vizibilitate asupra proceselor de facturare și plată.

Beneficii cheie:

- **Accesibil non-stop:** Accesați informațiile facturii dvs. oricând și oriunde printr-un portal online securizat
- **Plăți simplificate:** Efectuați plăți rapid folosind carduri de credit sau transferuri ACH cu metodele de plată salvate
- **Opțiuni flexibile de plată** Plătiți integral sau parțial, consumați creditele disponibile în cont și (dacă nu aveți acces la portal) plătiți direct fără a vă autentifica
- **Vizibilitate completă:** Vedeți centralizat toate facturile deschise în prezent și cele din trecut
- **Operațiuni autonome:** Trimiteți contestații, solicitați informații și urmăriți stadiul soluționării fără apeluri telefonice sau e-mailuri
- **Documentație detaliată:** Descărcați fișiere PDF cu facturile și documentația aferentă pentru a le avea în evidențe
- **Comunicare eficientă:** Canal de comunicare directă cu asistența Solenis pentru întrebări legate de facturare

Caracteristici ale portalului:

- **Gestionarea facturilor:** Vizualizați, filtrați, căutați și descărcați facturi și documentația ajutoare
- **Procesarea plăților:** Efectuați plăți securizate prin card de credit sau transfer bancar ACH
- **Suprataxe la plată:** Vizualizați eventualele suprataxe aplicabile la procesarea pe card înainte de a confirma plata
- **Plată ca invitat:** Plătiți facturile fără a vă conecta, furnizând informațiile contului și ale facturii
- **Istoric plăți:** Urmăriți istoricul plăților și descărcați chitanțele pentru a le avea în evidențe
- **Gestionarea litigiilor:** Trimiteți și urmăriți litigiile legate de facturi cu documentația necesară
- **Stocarea metodei de plată:** Salvați în siguranță metodele de plată pentru utilizare viitoare

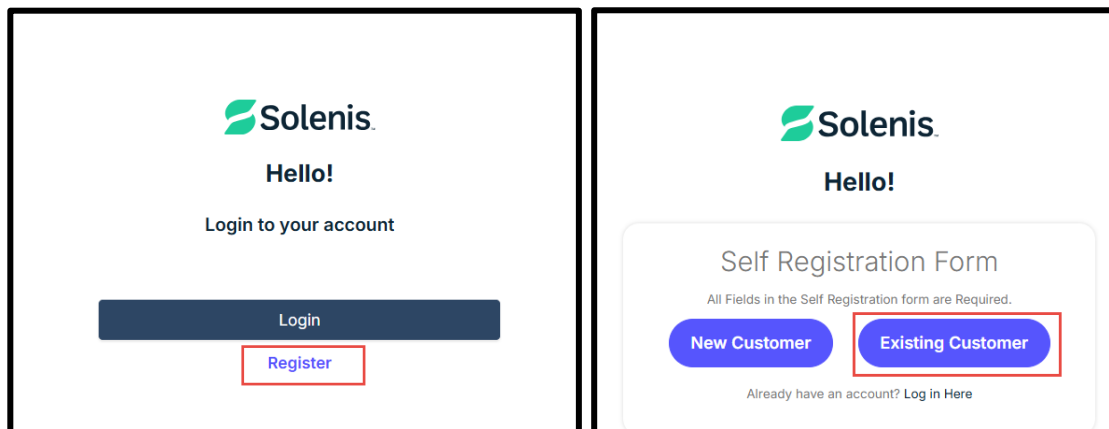
- **Gestionarea cazurilor:** Creați și gestionați cazuri de asistență pentru întrebări legate de facturare
- **Înregistrarea utilizatorului:** Utilizatorii noi se pot înregistra și căpăta acces la produsele Solenis; accesul EIPP este acordat după configurarea contului de către Solenis.

2. Accesarea portalului EIPP

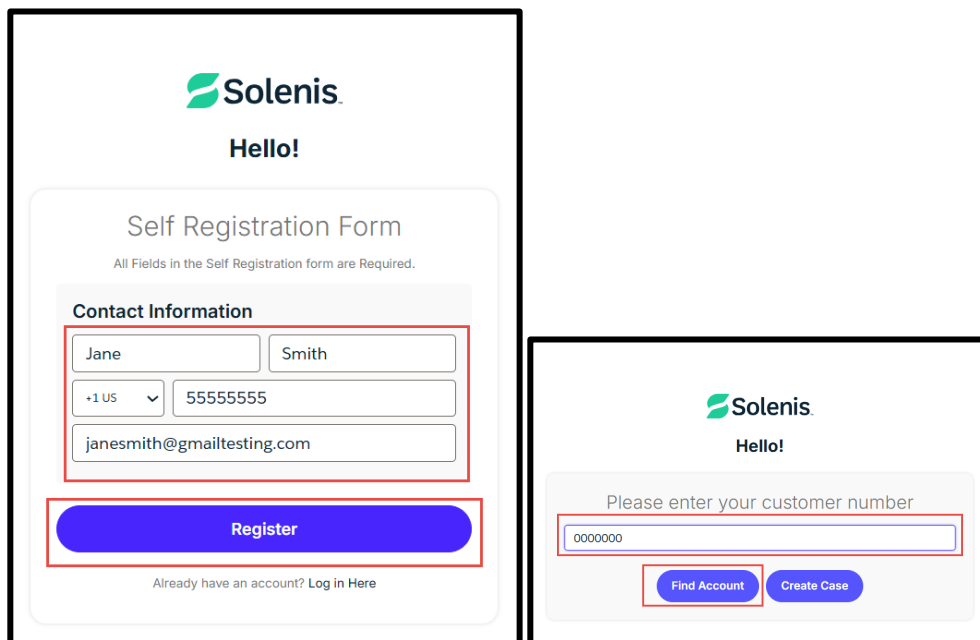
- Accesați portalul cu datele dvs., la adresa products.solenis.com.

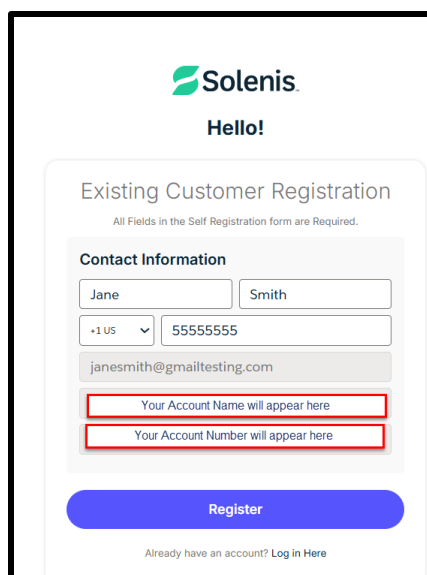


- Selectați Register (Înregistrare) -> și Existing customer (Client existent)



- Completați-vă datele de contact conform cerințelor -> pe ecranul următor introduceți numărul de cont Solenis de pe facturile sau fișa dvs. de client.





Solenis
Hello!

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

Contact Information

Register

Already have an account? Log in Here

- Nu aveți încă datele de conectare în portal sau doriți să efectuați o plată unică fără înregistrare? Consultați Secțiunea „Paying Without Logging In (Guest Payment)” (Plata fără autentificare (Plată ca invitat)).

Asistență pentru autentificare:

- Dacă nu puteți accesa portalul, contactați asistența Solenis la SolenisCreditNATeam@solenis.com pentru a beneficia de ajutor.

3. Prezentare generală a tabloului de bord

Odată ce vă autentificați, veți ajunge la Panoul de control, care oferă o prezentare generală a stării contului dumneavoastră și a informațiilor despre facturi:



Panoul de control include următoarele componente cheie:

1. Detalii despre ultima plată

- Detalii despre cea mai recentă plată efectuată prin portal.

2. Suma datorată pe categorii de vechime

- Afișează vechimea facturilor pe perioade de timp:
 - Curent
 - 1-30 zile întârziere
 - 31-60 zile întârziere
 - 61-90 zile întârziere
 - 91-120 zile întârziere
 - +120 zile întârziere

3. Filtrare plăți datorate după categorii de vechime

- Oferă o prezentare rapidă a numărului de facturi deschise
- Afișează suma totală datorată pentru toate facturile
- Include un buton „**Pay Now**” (Plătește acum) pentru acces rapid la funcționalitatea de plată

4. Selecția valutei

- La clienții cu mai multe valute se poate selecta acea valută care se afișează în widgeturile din tabloul de bord
- Lista derulantă va afișa doar opțiunile de monedă pentru care aveți facturi

4. Gestionarea facturilor

Vizualizarea facturilor:

1. Faceți clic pe „**Invoices**” (Facturi) în meniul profilului dumneavoastră
2. Pagina Invoice List (Listă de facturi) afișează toate facturile dvs. cu informații cheie:
 - Numărul documentului de facturare
 - Tipul de facturare
 - ID document sursă
 - Data documentului
 - Data scadentă
 - Sumă totală de plată
 - Stadiul plății

Invoices

Filter Records

Status

All Statuses

Aging

All

Ship To

All Ship To Accounts

Records per page

5

Reset Filters

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

Download

Export

Pay Now

Generate Account Statement

Previous

1

2

Page 1 of 2

Next

Total: 6 Invoices

Filtrarea facturilor:

- Folosiți bara de căutare din partea de sus a listei de facturi pentru a căuta după numărul facturii
- Folosiți opțiunile de filtrare pentru a restrânge facturile după:
 - Stare
 - Vechime
 - Numărul de facturi per pagină
- Clic pe „**Reset Filters**” (**Resetare filtre**) pentru a șterge toate filtrele aplicate
- Folosiți opțiunile de sortare pentru:
 - Sortarea facturilor după dată – de la cele mai vechi la cele mai noi
 - Data scadentă
 - Sumă
 - Stadiul plății

Invoices

Filter 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
--	-------------------------	--------------	--------------------	---------------	----------	--------------	----------------

Vizualizarea detaliilor facturii:

- Faceți clic pe un număr de factură pentru a-i vedea detaliile
- Pagina Detalii Factură afișează:
 - Informații despre factură (număr, dată, sumă, tip de facturare)
 - Rândurile facturii
 - Starea plății și istoricul
 - Cazuri conexe (dacă există)

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

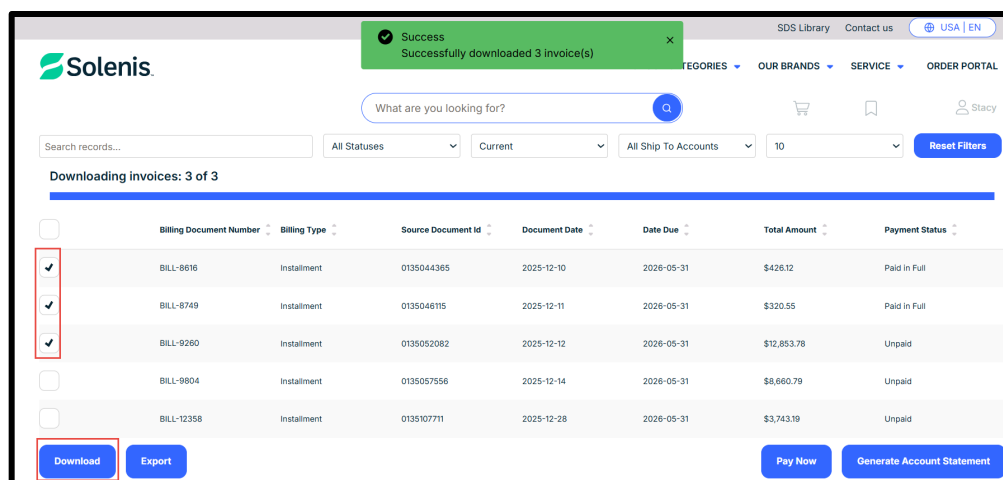
Created Date

No cases present.

Notă: Metodele de plată oferite atunci când plătiți o factură (card de credit și/sau transfer bancar ACH) pot varia în funcție de tipul facturii. Consultați „Available Payment Methods” (Metodele de plată disponibile) pentru detalii.

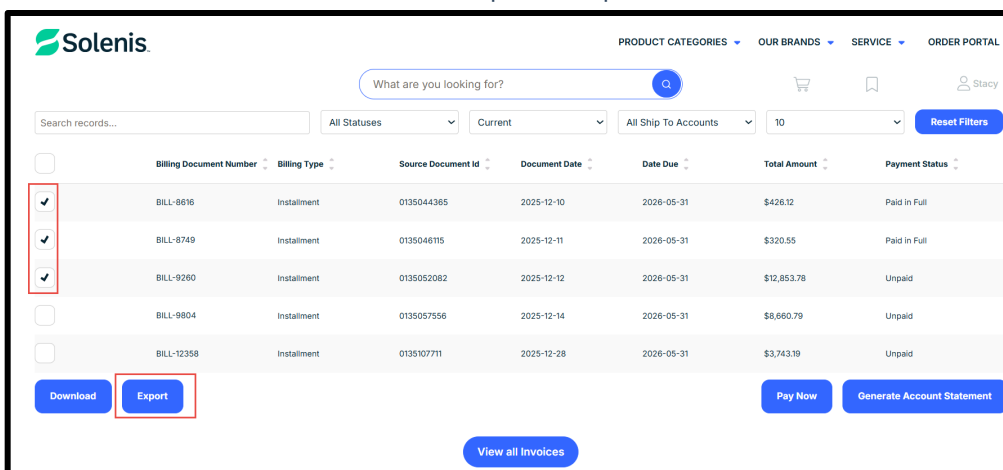
Descărcarea facturilor:

1. Din lista de facturi, bifați casetele de lângă facturile pe care doriți să le descărcați
2. Faceți clic pe butonul „**Download**” (Descărcare)
3. PDF-urile cu facturile selectate se vor descărca pe computerul dumneavoastră ca fișiere separate
4. Dacă documentul nu poate fi găsit, veți primi mesajul care spune „**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance.**” (Nu s-a putut găsi documentul. Contactați Solenis pentru asistență.)



Exportarea datelor facturii:

1. Din lista de facturi, selectați factura sau facturile pe care doriți să le exportați
2. Apăsați butonul **"Export"**
3. Sistemul va genera un fișier CSV
4. Datele facturii vor fi descărcate pe computerul dumneavoastră



Descărcarea unei fișe

1. Selectați „Generate Statement” (Generare fișă client) și se va descărca automat o situație de cont, afișând toate facturile restante (neplătite) până la data curentă.

☐	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

Download
Export
Pay Now
Generate Account Statement

View all Invoices

5. Efectuarea plăților

Funcția Plătește Acum (Tablou de Bord):

- Din Panoul de control, faceți clic pe butonul „**Pay Now**” (Plătește acum)

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

- Se va deschide o fereastră de plată care afișează toate facturile deschise

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"/>

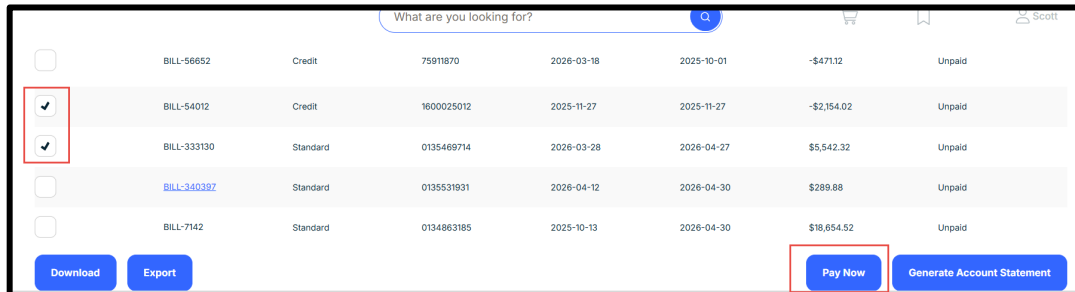
Cancel
Continue

- Selectați facturile pe care doriți să le plătiți, introducând suma de plată
- Click pe „**Continue**” (Continuare)
- Selectați metoda de plată:
 - Folosiți o metodă de plată salvată
 - Adăugați o nouă metodă de plată (card de credit sau ACH)

6. Click pe „**Pay Now**” (Plătește acum) pentru a vă procesa plata
7. Veți primi o confirmare cu detaliile plății și numărul chitanței

Plata din lista de facturi:

1. Navigați la pagina „**Invoices**” (Facturi)
2. Selectați una sau mai multe facturi bifând casetele
3. Apăsăți butonul „**Pay Now**” (Plătește acum)
4. Urmați pașii 4-8 de mai sus pentru a finaliza plata



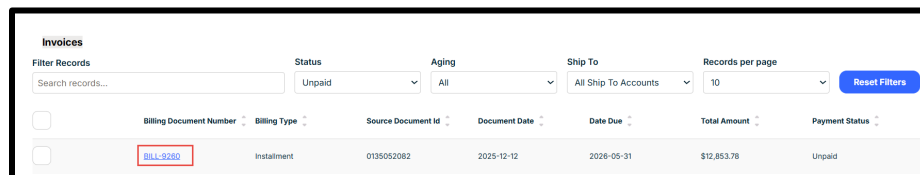
The screenshot shows a table of invoices. The first two rows are selected with checkboxes. The 'Pay Now' button is highlighted with a red box.

	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

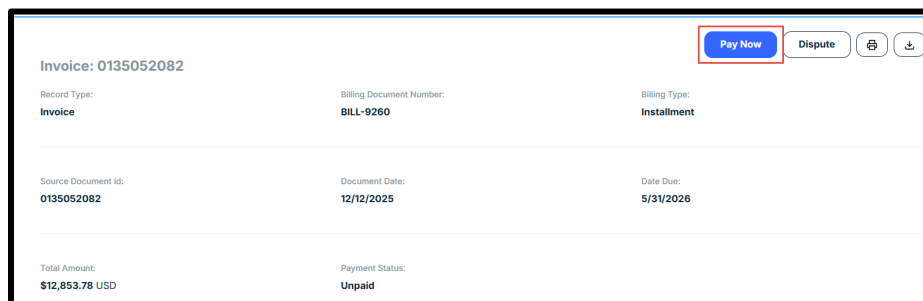
Plata unei singure facturi:

1. Navigați la pagina „**Invoices**” (Facturi)
2. Faceți clic pe Numărul documentului de facturare pentru a-i vedea detaliile
3. Apăsăți butonul „**Pay**” (Plată) de pe pagina Invoice Detail (Detaliu Factură)
4. Urmați pașii 4-8 de mai sus pentru a finaliza plata



The screenshot shows the Invoices list page with filters. The invoice 'BILL-9260' 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



The screenshot shows the Invoice Detail page for 'BILL-9260'. The 'Pay Now' button is highlighted with a red box.

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	

Efectuarea plăților parțiale:

1. Navigați la pagina „**Invoices**” (Facturi)
2. Selectați una sau mai multe facturi bifând casetele și faceți clic pe „**Pay Now**” (Plătește acum)

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

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

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

Download Export Pay Now Generate Account Statement

View all Invoices

- În timpul procesului de plată, puteți ajusta suma plătită pentru fiecare factură
- Introduceți suma pe care doriți să o plătiți în câmpul „**Payment Amount**” (Sumă plată)

Pay Now

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

Cancel Continue

- Continuați procesul de plată și marcați motivul pentru plata parțială

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

Notă: După ce se efectuează o plată parțială, factura va afișa stadiul „Partially Paid” (Parțial plătită), suma reflectând ceea ce a fost efectiv plătit, nu totalul inițial al facturii.

Metode de plată disponibile

Metodele de plată oferite — card de credit, transfer bancar ACH sau ambele — depind de tipul facturii sau facturilor achitate. Dacă selectați facturi care acceptă doar o singură metodă (de exemplu, doar ACH), aceasta va fi singura opțiune afișată când adăugați o metodă nouă de plată sau selectați una salvată. Dacă nu știți exact de ce nu aveți la dispoziție o anumită opțiune pentru o factură, contactați asistența Solenis.

Suprataxe

În funcție de contul dumneavoastră și de metoda de plată aleasă, este posibil să se aplice o taxă suplimentară pentru procesare când plătiți cu cardul de credit:

- Dacă se aplică o suprataxă, aceasta va fi calculată și afișată pe ecranul Select Payment Method (Selectare metodă de plată) după ce alegeți un card
- Trebuie să revizuiți și să confirmați suprataxa înainte ca butonul „Pay Now” (Plătește acum) să devină disponibil
- Dacă plătiți mai multe facturi și/sau aplicați credite în aceeași plată, suprataxa este defalcată per factură, împreună cu o suprataxă totală și o taxă totală netă.
- Suprataxele nu se aplică plăților prin transfer bancar ACH
- Unele conturi (de exemplu, cele pentru instituții guvernamentale) nu sunt supuse suprataxelor. Dacă contul dumneavoastră este scutit de ele, nu va apărea nicio mențiune despre suprataxă și puteți continua la plată fără pasul de confirmare.
- Suprataxa va figura pe confirmarea plății, pe pagina Detaliile plății și pe chitanța pe care o puteți descărca.

Dacă aveți întrebări despre aplicarea unei suprataxe în contul dumneavoastră, contactați asistența Solenis la SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Aplicarea creditelor în plata dvs.

Dacă contul dumneavoastră are credite disponibile, le puteți aplica pentru plata unei facturi:

- Când selectați facturile pe care le veți plăti, se vor afișa și eventualele credite disponibile pentru contul dumneavoastră. Selectați creditul sau creditele pe care doriți să le aplicați
- Creditele aplicate reduc suma totală datorată pentru plată (și reduc eventuale suprataxe, dacă este cazul); creditele pe care nu le selectați rămân disponibile pentru o plată viitoare
- Cel puțin o factură standard trebuie inclusă în plată — creditele nu pot fi achitate separat

- Creditele trebuie aplicate integral; nu puteți aplica o sumă parțială a unui credit
- Suma totală de plată trebuie să fie zero sau mai mare înainte de a putea continua; dacă aplicarea creditelor selectate ar aduce totalul în minus, ajustați selecțiile din factură sau credite înainte de a continua

Confirmarea plății, pagina Detalii plată și chitanța vor prezenta taxele de factură, eventuale credite aplicate, taxa netă și eventuale suprataxe existente.

Timpul de procesare a plății:

1. Plățile cu cardul de credit sunt procesate imediat
2. Plățile ACH (prin transfer bancar) se procesează de obicei între 1 și 3 zile lucrătoare
3. Starea plății va fi actualizată în sistem odată ce plata este confirmată

Confirmarea plății:

1. După ce se transmite cu succes plata, veți vedea un ecran de confirmare

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. Puteți vizualiza și descărca o chitanță de pe ecranul de confirmare a plății sau ulterior din secțiunea Istoric plăți

Orders Invoices Deliveries Payments Cases						
Filter Records		Start Date	yyyy/mm/dd	Invoice Number	Records per page	
Search records...		End Date	yyyy/mm/dd	Enter invoice number...	10	Reset Filters
	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000163	0aQUX00002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX0000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-00000551	0aQUX000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001Azp0AE	\$15,807.34	Processed
Download Export						

6. Plata fără autentificare (plată pentru oaspeți)

Dacă nu aveți datele de conectare la portal sau doriți pur și simplu să efectuați o plată unică, puteți plăti factura/facturile direct, fără a vă autentifica.

- Navigați la pagina de plată pentru invitați (products.solenis.com/guest-payment)

- Introduceți numărul de client și numărul documentului facturii pe care doriți să o plătiți, apoi faceți clic pe „Add Invoice” (Adaugă factură). Factura va fi preluată și adăugată într-un tabel de mai jos. Numărul dumneavoastră de client rămâne completat pentru a putea adăuga facturi suplimentare; câmpul Document Number (Număr document) se golește pentru a-l putea introduce pe următorul.
- Toate facturile adăugate la o plată unică pentru un invitat trebuie să aparțină aceluiași cont (Customer Number (Număr client)). Dacă încercați să adăugați o factură sub un număr de client diferit, veți vedea mesajul „All invoices in a single payment must use the same account number” (Toate facturile dintr-o singură plată trebuie să folosească același număr de cont) iar respectiva factură nu va fi adăugată
- Odată ce ați adăugat factura/facturile pe care doriți să le plătiți, completați secțiunea Billing Details (Detalii facturare) și faceți clic pe „Pay Invoice(s)” (Plată factură/i)
- Metodele de plată disponibile (card de credit și/sau ACH) vor depinde de tipul facturii sau facturilor adăugată/e, la fel ca atunci când plătiți după ce v-ați autentificat.

The screenshot shows the Solenis website's 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 this, there are input fields for the Card Number (pre-filled with "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.

- Introduceți detaliile de plată și faceți clic pe „Pay Now” (Plătește acum) pentru a finaliza plata
- După efectuarea plății integrale, pe ecranul de confirmare va apărea mesajul: „Thank you for your recent payment. Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account.” (Vă mulțumim pentru plata recentă. Vă rugăm să așteptați 24–48 de ore pentru ca tranzacția să se reflecte în contul dumneavoastră.) Orice comunicare legată de cont primită în această perioadă poate să nu reflecte încă ultima dvs. plată și poate fi ignorată. Factura sau facturile dumneavoastră vor fi marcate ca „Paid In Full” (Achitat integral)
- Dacă transmiteți o sumă de plată parțială pentru una sau mai multe facturi, confirmarea dvs. va avea o notă suplimentară: „Please contact support: Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment.” (Vă rugăm să contactați asistența pentru clienți: trimiteți un e-mail la soleniscreditnateam@solenis.com pentru plata parțială.) Facturile plătite parțial vor fi afișate ca „Partially Paid” (Plătit parțial); orice facturi plătite integral vor fi afișate ca „Paid in Full” (Plătit integral)

Plata cu credite disponibile (Plata ca invitat):

Dacă aveți o factură de tip credit (cu același număr de cont, brand și monedă ca și celelalte facturi), o puteți adăuga la aceeași plată ca invitat:

- Suma creditului, inclusiv eventuale suprataxe, este dedusă din soldul dumneavoastră total

- O factură de credit nu poate fi plătită izolat, ci trebuie să fie inclusă și o factură standard
- Nu se poate aplica o sumă parțială unei facturi de credit; aceasta trebuie utilizată integral
- Suma totală trebuie să fie zero sau mai mare înainte de a putea finaliza plata

Vizualizarea și trimiterea prin e-mail a chitanței:

Iată ce opțiuni vă oferă ecranul de confirmare a plății:

- Faceți clic pe „View Receipt” (Vizualizare chitanță) pentru a deschide chitanța într-o filă nouă, de unde puteți descărca o copie PDF
- Faceți clic pe „Email Receipt” (Trimitere chitanță prin e-mail) pentru a primi un link către chitanța dvs. pe adresa de e-mail

7. Contestarea facturilor

Crearea unei contestații:

1. Navigați la pagina „**Invoices**” (Facturi)
2. Faceți clic pe un număr de document de facturare pentru a-i vedea detaliile
3. Apăsăți butonul „**Dispute**” (Contestație) pe pagina Invoice Detail (Detaliu factură)
4. Completați formularul de contestație:
 - Selectați un motiv al contestației din meniul vertical
 - Introduceți suma contestată
 - Precizați o descriere detaliată a problemei
 - Precizați adresa de e-mail dacă nu este deja listată
 - Atașați eventuala documentație relevantă (opțional, limita totală de dimensiune a fișierelor este de 10MB)
5. Dați clic pe „**Save**” (Salvare)
6. Va apărea un mesaj de confirmare și va fi creat un caz
7. Contestația va fi direcționată către echipa Solenis corespunzătoare, în funcție de motivul selectat
 - **Notă:** Contestarea unei facturi nu exonerează clientul de la plata valorii datorate până când nu se primește confirmarea de la Solenis că a fost acceptată contestația și documentele reglate sunt puse la dispoziție.

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

Vizualizarea contestațiilor existente:

1. Navigați la pagina „Cases” (Cazuri)
2. Vizualizați contestațiile/cazurile dvs. cu informații cheie:
 - Număr de caz
 - Stare
 - Adresă de e-mail
 - Subiect
 - Data creării

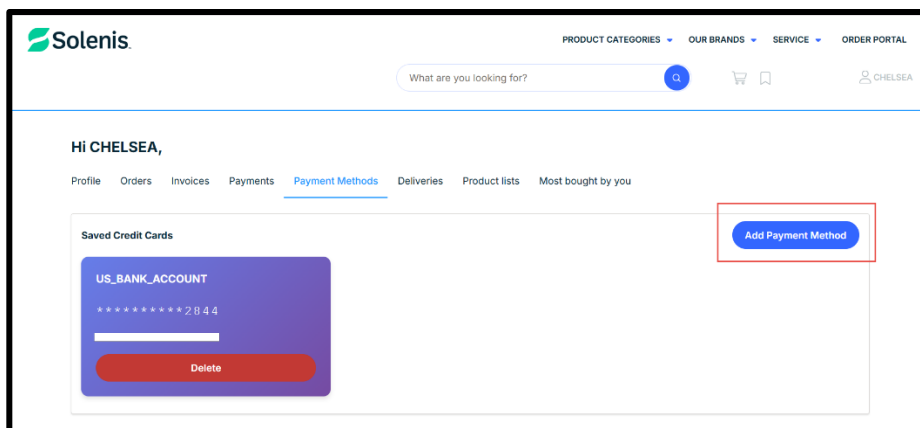
Procesul de soluționare a contestațiilor:

1. După depunerea unei contestații, aceasta va fi atribuită unui reprezentant Solenis pentru a fi analizată
2. Portalul va afișa starea curentă a contestației
3. Dacă s-a aprobat contestația, veți vedea o notă de credit aplicată contului dvs.
4. Dacă sunt necesare informații suplimentare, reprezentantul Solenis le va solicita prin intermediul cazului

8. Gestionarea metodelor de plată

Adăugarea unei metode de plată:

1. Navigați la „Payment Methods” (Metode de plată) în meniul de navigare
2. Faceți clic pe „Add Payment Method” (Adăugați metodă de plată)



3. Introduceți informațiile personale:
 - Numele titularului cardului
 - E-mail
 - Adresă de facturare (Stradă, Ap./Suită, Oraș, Stat/Provincie, Cod poștal, Țară)
4. Faceți clic pe „**Continue**” (Continuare) pentru a continua la detaliile cardului

5. Selectați Card sau ACH bancar și urmați instrucțiunile de pe ecran
6. Faceți clic pe „**Save Payment Method**” (Salvare metodă de plată)

Pentru carduri de credit:

1. Introduceți detaliile cardului dumneavoastră:
 - Numărul cardului
 - Data expirării
 - Cod CVV
2. Faceți clic pe „**Save Payment Method**” (Salvare metodă de plată)

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV

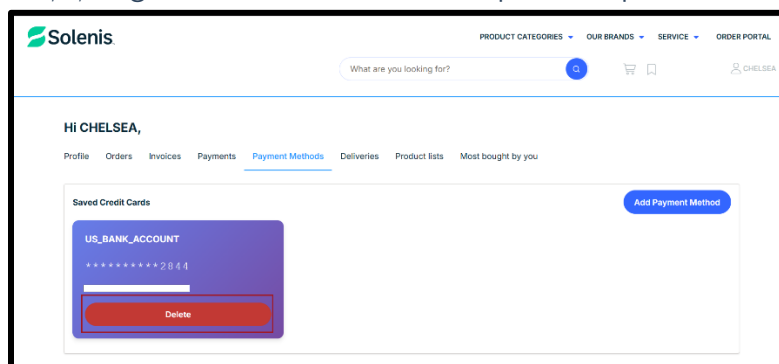
☐ **ACH/Bank Account** 

Pentru ACH (Cont bancar):

1. Precizați numărul de rutare și numărul contului
2. Faceți clic pe „**Save Payment Method**” (Salvare metodă de plată) odată ce ați completat

Eliminarea unei metode de plată:

1. Navigați la „**Payment Methods**” (Metode de plată) în meniul de navigare
2. Găsiți metoda de plată pe care doriți să o eliminați
3. Apăsați butonul „**Delete**” (Ștergere) de pe metoda de plată
4. Confirmați ștergerea când vi se solicită, prin clic pe „**OK**”



Expirarea metodei de plată:

1. Pentru a actualiza un card expirat, adăugați o metodă de plată nouă cu informațiile actualizate

9. Vizualizarea istoricului plăților

Accesarea istoricului plăților:

1. Faceți clic pe „**Payments**” (Plăți) în meniul de navigare
2. Vizualizați lista tuturor plăților efectuate prin portal
3. Fiecare înregistrare include:
 - Numărul de plată
 - Data
 - Sumă
 - Stare
4. Faceți clic pe o plată pentru a vedea detalii suplimentare

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	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-000000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-000000012	0aQVB0000006dZ12AI	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

Filtrarea plăților:

1. Folosiți bara de căutare pentru a găsi plăți specifice
2. Folosiți opțiunile de filtrare pentru a restrânge plățile după:
 - Data de început
 - Data de sfârșit
3. Clic pe „**Reset Filters**” (**Resetare filtre**) pentru a șterge toate filtrele aplicate

Vizualizarea detaliilor plății:

1. Faceți clic pe o plată din listă pentru a-i vedea detaliile
2. Pagina Payment Detail (Detalii Plată) afișează următoarele:
 - Numărul de plată
 - Data
 - Sumă și monedă
 - Stare
 - Codul ISO al monedei
 - Valoarea suprataxe

3. Secțiunea facturi afișează:
- Numărul documentului de facturare
 - Tipul de facturare
 - ID-ul de document sursă
 - Data documentului
 - Data scadentă
 - Valoarea taxei
 - Sumă totală de plată
 - Stadiul plății

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

Descărcarea chitanțelor de plată:

1. Navigați la pagina „**Payments**” (Plăți)
2. Selectați plățile bifând caseta de lângă ele
3. Apăsăți butonul „**Print**” (Imprimare)
4. Chitanța va fi apoi descărcată ca fișier PDF separat

10. Gestionarea cazurilor

Vizualizarea cazurilor:

1. Faceți clic pe „**Cases**” (Cazuri) în meniul de navigare
2. Vizualizați lista tuturor cazurilor (contestații și cereri de asistență)
3. Fiecare înregistrare include:
 - Număr de caz
 - Stare

- Adresă de e-mail
- Subiect
- Data creării

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

Filtrarea cazurilor:

1. Folosiți bara de căutare pentru a găsi cazuri specifice după numărul cazului sau subiect.
2. Folosiți opțiunile de filtrare pentru a restrânge cazurile după:
 - Stare
 - Motiv
3. Clic pe „**Reset Filters**” (**Resetare filtre**) pentru a șterge toate filtrele aplicate

Detaliile cazului:

1. Faceți clic pe un număr de caz pentru a-i vedea detaliile
2. Pagina Case Detail (Detalii Caz) afișează următoarele:
 - Număr de caz
 - Stare
 - Adresă de e-mail
 - Subiect
 - Descriere
 - Data creării
 - Secțiunea Case Activity (Activitate Caz)
 - Secțiunea Case Documents (Documente ale cazului) cu nume de fișiere, tipuri și dimensiuni

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. Depanarea

Probleme comune și soluții:

Factura nu se afișează:

1. Verificați filtrele pentru a vă asigura că nu limitează facturile afișate
2. Clic pe „**Reset Filters**” (**Resetare filtre**) pentru a șterge toate filtrele aplicate
3. Verificați dacă factura este asociată contului dumneavoastră
4. Dacă factura a fost emisă recent, este posibil să nu fie încă disponibilă în portal (facturile apar de obicei la 24-48 de ore după emitere)
5. Dacă nu puteți găsi o factură specifică despre care credeți că ar trebui să fie acolo, contactați asistența și indicați numărul facturii

Metoda de plată nu funcționează:

1. Verificați dacă informațiile dvs. de plată sunt corecte și la zi
2. Verificați dacă nu v-a expirat cardul dumneavoastră sau nu are limitări la plăți
3. Asigurați-vă că adresa de facturare corespunde cu cea înregistrată la instituția dumneavoastră financiară
4. Pentru refuzurile cardului de credit, contactați emitentul cardului pentru a verifica dacă nu există blocaje la nivelul tranzacției
5. Pentru probleme legate de ACH, verificați dacă numerele contului și de rutare sunt introduse corect
6. Încercați să adăugați o metodă de plată diferită

7. Dacă primiți un mesaj de eroare specific, notați-l și indicați-l asistenței dacă este cazul
8. Mesaj de eroare „The Apex request is Invalid” (Cererea Apex este incorectă): dacă primiți acest mesaj de eroare, vă rugăm să contactați banca, deoarece vizează depășirea limitei de credit, a soldului sau a sumei tranzacției.

Este disponibil un singur tip de metodă de plată:

1. Este o problemă normală la anumite tipuri de facturi. Unele facturi acceptă doar transfer bancar ACH și nu oferă opțiunea de plată cu cardul de credit
2. Dacă considerați că nu se aplică în cazul facturii dumneavoastră, contactați asistența.

Suprataxă neprevăzută sau absentă:

1. Suprataxele se aplică doar plăților cu cardul de credit, nu și celor prin ACH
2. Unele conturi (de exemplu, instituțiile guvernamentale) sunt scutite de suprataxe
3. Dacă credeți că o suprataxă afișată este incorectă, contactați asistența Solenis înainte de a finaliza plata

Imposibil de descărcat factura în format PDF:

1. Încercați să utilizați un alt browser web
2. Goliți memoria cache a browserului și încercați din nou
3. Verificați dacă aveți activate blocatoare de pop-up care ar putea împiedica descărcarea
4. Dacă documentul nu poate fi găsit, veți primi mesajul care spune „**We were unable to locate the document. Contactați Solenis pentru a beneficia de asistență**”
5. În cazul facturilor mai vechi de 24 de luni, s-ar putea să trebuiască să vă adresați echipei Solenis

Erori la crearea contestațiilor:

1. Asigurați-vă că toate câmpurile obligatorii sunt completate în formularul de contestație
2. Verificați dacă suma contestată nu depășește suma facturii
3. Verificați dacă fișierele atașate nu depășesc limita de 10MB
4. Utilizați formatele de fișiere acceptate pentru atașamente (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)

5. Dacă nu puteți trimite o contestație, încercați să reîncărcați pagina și să încercați din nou
6. Dacă problema persistă, creați un caz de asistență în care să descrieți problema

Întârzieri în procesarea plăților:

1. Plățile cu cardul de credit ar trebui să apară imediat; dacă nu, așteptați 1 oră și verificați din nou
2. Procesarea plăților ACH se realizează de obicei în 1-3 zile lucrătoare
3. Dacă starea plății rămâne „**În așteptare**” mai mult de 5 zile lucrătoare, contactați asistența

Plata ca invitat: Invoice Won't

1. Confirmați că numărul de client introdus corespunde cu cel al celorlalte facturi deja din lista dvs. de plăți ca invitat: toate facturile dintr-o singură plată ca invitat trebuie să utilizeze același număr de cont
2. Verificați de două ori numărul de client și numărul documentului pentru a depista eventuale greșeli de tastare

Probleme de compatibilitate cu browserul:

1. Actualizați browserul la cea mai recentă versiune
2. Dacă întâmpinați probleme de afișare, încercați să folosiți Google Chrome (browserul recomandat)
3. Dezactivați extensiile browserului care ar putea perturba funcționarea portalului
4. Setati zoomul browserului la 100%
5. Pentru utilizatorii mobili, versiunea desktop a site-ului este recomandată pentru o funcționalitate optimă

12. Obținerea de asistență

Informații de contact:

- Adresa de e-mail: SolenisCreditNATeam@solenis.com