



Portál na predkladanie a platbu elektronických faktúr (EIPP) spoločnosti Solenis

Príručka pre zákazníka

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	7
Viewing Invoices:.....	8
Filtering Invoices:	8
Viewing Invoice Details:.....	9
Downloading Invoices:.....	10
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:.....	26
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Úvod

Portál Solenis Electronic Invoice Presentation and Payment (EIPP) poskytuje efektívny a bezpečný spôsob prístupu, správy a platby vašich faktúr online. Tento portál orientovaný na zákazníkov zjednodušuje vaše finančné interakcie so spoločnosťou Solenis a zároveň vám poskytuje väčšiu kontrolu a prehľad o vašich fakturačných a platobných procesoch.

Kľúčové výhody:

- **Dostupnosť 24/7:** Prístup k informáciám o faktúre kedykoľvek a kdekoľvek prostredníctvom bezpečného online portálu
- **Zjednodušené platby:** Vykonávajte platby rýchlo pomocou kreditných kariet alebo prevodov ACH s uloženými spôsobmi platby
- **Flexibilné možnosti platby:** Zaplaťte celkom alebo čiastočne, použite dostupný kredit na účte a – ak nemáte prístup na portál – zaplaťte priamo bez prihlásenia
- **Úplná viditeľnosť:** Prezerajte si všetky otvorené a minulé faktúry na jednom mieste
- **Samoobslužné funkcie:** Odosielajte spory, vyžiadajte si informácie a sledujte stav riešenia bez telefonátov alebo e-mailov
- **Detailná dokumentácia:** Stiahnite si súbory PDF s faktúrami a súvisiacu dokumentáciu pre svoje záznamy
- **Efektívna komunikácia:** Priamy komunikačný kanál s podporou spoločnosti Solenis pre otázky týkajúce sa fakturácie

Prvky portálu:

- **Správa faktúr:** Prezerajte, filtrujte, vyhľadávajte a sťahujte faktúry a podpornú dokumentáciu
- **Spracovanie platby:** Vykonávajte bezpečné platby prostredníctvom kreditnej karty alebo bankového prevodu ACH
- **Poplatky za platbu:** Pred potvrdením platby si pozrite prípadný poplatok za spracovanie platby kartou
- **Platba ako hosť:** Plaťte faktúry bez prihlásenia poskytnutím informácií o účte a faktúre
- **História platieb:** Sledujte históriu platieb a sťahujte doklady o platbách pre svoje záznamy
- **Riešenie sporov:** Odosielajte a sledujte spory týkajúce sa faktúr s podpornou dokumentáciou
- **Uloženie spôsobu platby:** Bezpečne si uložte spôsoby platby na budúce použitie

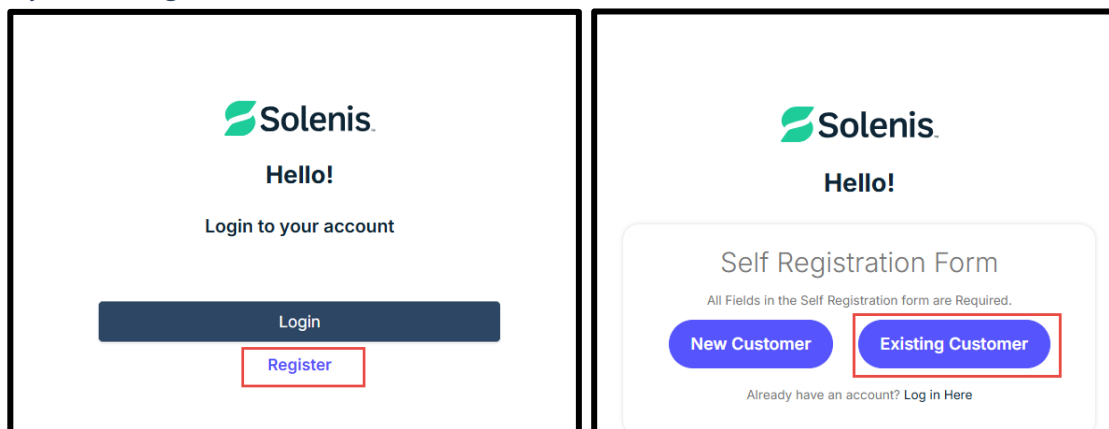
- **Správa prípadov:** Vytvárajte a spravujte požiadavky podpory týkajúce sa fakturácie
- **Registrácia používateľa:** Noví používatelia sa môžu zaregistrovať na prístup k produktom Solenis; prístup EIPP sa udeľuje po konfigurácii účtu spoločnosťou Solenis.

2. Prístup na portál EIPP

- Prístup na portál získate prihlásením sa pomocou svojich prihlasovacích údajov na stránke products.solenis.com.



- Vyberte register -> a Existujúci zákazník



- Vyplňte svoje kontaktné informácie podľa požiadaviek -> na ďalšej obrazovke zadajte číslo účtu Solenis, ktoré nájdete na svojich faktúrach alebo výpise.

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 form for existing customers to enter their customer number (0000000) 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: 'Your Account Name will appear here' and 'Your Account Number will appear here', both highlighted with red boxes, before the 'Register' button.

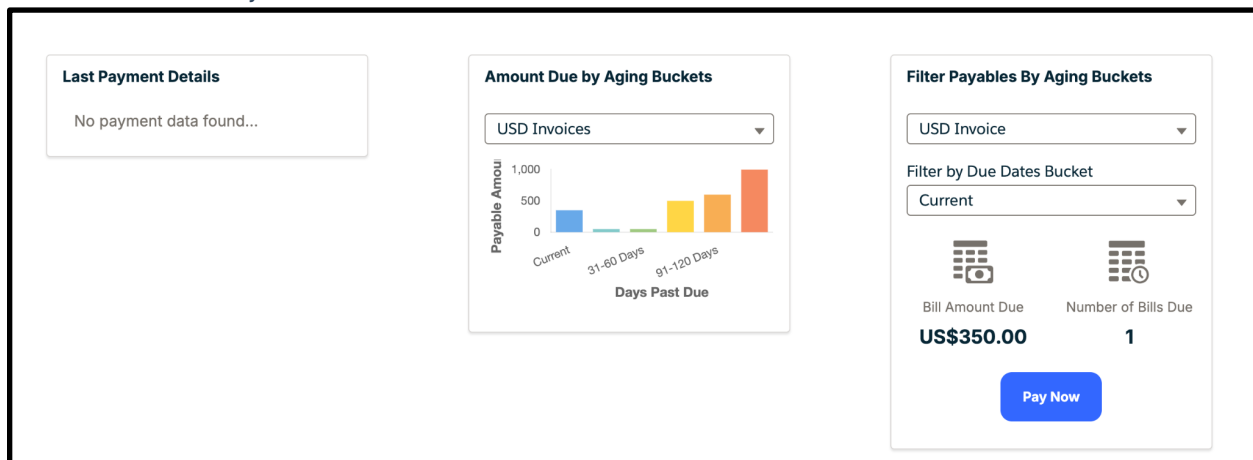
- Ešte nemáte prístupové údaje na portál alebo potrebujete vykonať jednorazovú platbu bez registrácie? Pozri časť „Zaplatenie bez prihlásenia (platba ako hosť).“

Podpora prihlásenia:

- Ak nemáte prístup k portálu, obráťte sa na podporu spoločnosti Solenis na adrese SolenisCreditNATeam@solenis.com a požiadajte o pomoc.

3. Prehľad panela

Po prihlásení budete presmerovaní na panel, ktorý poskytuje prehľad o stave vášho účtu a fakturačných informáciách:



Panel obsahuje nasledujúce hlavné komponenty:

1. Podrobnosti o poslednej platbe

- Podrobnosti o vašej poslednej platbe vykonanej prostredníctvom portálu.

2. Dlžná suma podľa nástroja Aging Bucket

- Zobrazuje starnutie faktúry podľa časového obdobia:
 - Aktuálne
 - 1 – 30 dní po termíne
 - 31 – 60 dní po termíne
 - 61 – 90 dní po termíne
 - 91 – 120 dní po termíne
 - +120 dní po termíne

3. Filtrovať splatné podľa nástroja Aging Bucket

- Poskytuje rýchly prehľad o počte otvorených faktúr
- Zobrazuje celkovú splatnú sumu na všetkých faktúrach
- Obsahuje tlačidlo „**Zaplatiť teraz**“ pre rýchly prístup k funkcii platby

4. Výber meny

- V prípade zákazníkov s viacerými menami si môžete vybrať, ktorá mena sa má zobraziť vo widgetoch na paneli
- V rozbaľovacej ponuke sa zobrazia len menové možnosti, pre ktoré máte faktúry

4. Správa faktúr

Zobrazenie faktúr:

1. Kliknite na „**Faktúry**“ v ponuke svojho profilu
2. Stránka Zoznam faktúr zobrazuje všetky vaše faktúry s kľúčovými informáciami:
 - Číslo fakturačného dokladu
 - Typ fakturácie
 - Identifikátor zdrojového dokumentu
 - Dátum dokumentu
 - Dátum splatnosti
 - Celková suma na úhradu
 - Stav platby

Invoices

Filter Records

Search records...

Status

All Statuses

Aging

All

Ship To

All Ship To Accounts

Records per page

5

Reset Filters

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

Download

Export

Pay Now

Generate Account Statement

Previous

1

2

Page 1 of 2

Next

Total: 6 Invoices

Filtrovanie faktúr:

1. Použite vyhľadávaciu lištu v hornej časti zoznamu faktúr na vyhľadávanie podľa čísla faktúry
2. Použite možnosti filtra na zúženie faktúr podľa:
 - Stav
 - Starnutie
 - Počet faktúr na stránku
3. Kliknutím na „**Resetovať filtre**“ vymažete všetky použité filtre
4. Použite možnosti triedenia na:
 - Zoradiť faktúry podľa dátumu – od najstarších po najnovšie
 - Dátum splatnosti
 - Suma
 - Stav platby

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:

Zobrazenie podrobností faktúry:

1. Kliknutím na číslo faktúry zobrazíte jej podrobnosti
2. Na stránke s podrobnosťami o faktúre sa zobrazuje:
 - Informácie o faktúre (číslo, dátum, suma, typ faktúry)
 - Riadky faktúry
 - Stav a história platieb
 - Súvisiace prípady (ak existujú)

Invoice: 123456879

Pay Now Dispute

Record Type: Invoice

Billing Document Number: BILL-6588

Billing Type: N/A

Source Document Id: 123456879

Document Date: 11/01/2026

Due Date: 11/01/2026

Pre-tax Amount: US\$350.00 USD

Tax Amount: N/A USD

Total Amount Due: 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.				

Poznámka: Spôsoby platby ponúkané pri platení faktúry (kreditná karta a/alebo bankový prevod ACH) sa môžu líšiť v závislosti od typu faktúry. Podrobnosti nájdete v časti „Dostupné spôsoby platby“.

Sťahovanie faktúr:

1. V zozname faktúr začiarknite políčka vedľa faktúr, ktoré chcete stiahnuť
2. Kliknite na tlačidlo „**Stiahnuť**“
3. Vybrané súbory PDF faktúry sa stiahnu do vášho počítača ako samostatné súbory
4. Ak sa dokument nedá nájsť, dostanete hlásenie „**Dokument sa nepodarilo nájsť. Kontaktujte spoločnosť Solenis a požiadajte o pomoc.**“

Success
Successfully downloaded 3 invoice(s)

What are you looking for?

Search records... All Statuses Current All Ship To Accounts 10 Reset Filters

Downloading invoices: 3 of 3

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-8616	Installment	0135044365	2025-12-10	2026-05-31	\$426.12	Paid In Full
☒	BILL-8749	Installment	0135046115	2025-12-11	2026-05-31	\$320.55	Paid In Full
☒	BILL-9260	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78	Unpaid
☐	BILL-9804	Installment	0135057556	2025-12-14	2026-05-31	\$8,660.79	Unpaid
☐	BILL-12358	Installment	0135107711	2025-12-28	2026-05-31	\$3,743.19	Unpaid

Download Export Pay Now Generate Account Statement

Export údajov faktúry:

1. V zozname faktúr vyberte faktúru (faktúry), ktoré chcete exportovať
2. Kliknite na tlačidlo „**Export**“
3. Systém vygeneruje súbor CSV
4. Fakturačné údaje sa stiahnu do vášho počítača

What are you looking for?

Search records... All Statuses Current All Ship To Accounts 10 Reset Filters

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-8616	Installment	0135044365	2025-12-10	2026-05-31	\$426.12	Paid In Full
☒	BILL-8749	Installment	0135046115	2025-12-11	2026-05-31	\$320.55	Paid In Full
☒	BILL-9260	Installment	0135052082	2025-12-12	2026-05-31	\$12,853.78	Unpaid
☐	BILL-9804	Installment	0135057556	2025-12-14	2026-05-31	\$8,660.79	Unpaid
☐	BILL-12358	Installment	0135107711	2025-12-28	2026-05-31	\$3,743.19	Unpaid

Download Export Pay Now Generate Account Statement View all Invoices

Stiahnutie výpisu

1. Zvoľte „Vytvoriť výpis“ a výpis sa automaticky stiahne so všetkými otvorenými (nezaplatenými) faktúrami k aktuálnemu dátumu.

☐	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. Vykonávanie platieb

Funkcia Zaplatiť teraz (Panel):

1. Na paneli kliknite na tlačidlo „Zaplatiť teraz“

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. Otvorí sa okno platby so všetkými otvorenými faktúrami

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. Vyberte faktúry, ktoré chcete zaplatiť, zadáním sumy platby
4. Kliknite na „Pokračovať“
5. Vyberte spôsob platby:

- Použiť uložený spôsob platby
 - Pridať nový spôsob platby (kreditná karta alebo ACH)
6. Kliknite na „**Zaplatiť teraz**“ na spracovanie svojej platby
 7. Dostanete potvrdenie s platobnými údajmi a číslom dokladu o platbe

Platba zo zoznamu faktúr:

1. Prejdite na stránku „**Faktúry**“
2. Vyberte jednu alebo viac faktúr zaškrtnutím políčok
3. Kliknite na tlačidlo „**Zaplatiť teraz**“
4. Na dokončenie platby postupujte podľa krokov 4 – 8 uvedených vyššie

	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-340392	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

Uhradenie jednej faktúry:

1. Prejdite na stránku „**Faktúry**“
2. Kliknutím na číslo fakturačného dokladu zobrazíte jeho podrobnosti
3. Kliknite na tlačidlo „**Zaplatiť**“ na stránke s podrobnosťami o faktúre
4. Na dokončenie platby postupujte podľa krokov 4 – 8 uvedených vyššie

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

Invoice: 0135052082

Record Type: Invoice Billing Document Number: BILL-9260 Billing Type: Installment

Source Document Id: 0135052082 Document Date: 12/12/2025 Date Due: 5/31/2026

Total Amount: \$12,853.78 USD Payment Status: Unpaid

Buttons: Pay Now, Dispute, Print, Download

Vykonávanie čiastočných platieb:

1. Prejdite na stránku „**Faktúry**“

2. Vyberte jednu alebo viac faktúr zaškrtnutím políček a kliknite na „Zaplatiť teraz“

The screenshot shows the Solenis portal interface. At the top, there's a search bar and navigation links. Below, a table lists unpaid invoices. The first invoice is selected. The 'Pay Now' button is highlighted.

	Billing Document Number	Billing Type	Source Document Id	Document Date	Date Due	Total Amount	Payment Status
☒	BILL-343724	Installment	1400065799	2026-04-10	2026-04-30	\$15,807.34	Unpaid
☐	BILL-14473	Standard	0135096634	2025-12-22	2026-04-30	\$8,296.07	Unpaid
☐	BILL-14587	Standard	0135107796	2025-12-28	2026-04-30	\$3,415.44	Unpaid
☐	BILL-15178	Standard	0135132455	2026-01-04	2026-04-30	\$2,363.15	Unpaid
☐	BILL-19285	Standard	0135266834	2026-02-03	2026-04-30	\$2,392.41	Unpaid

Buttons: Download, Export, Pay Now, Generate Account Statement, View all Invoices

3. Počas procesu platby môžete upraviť sumu platby pre každú faktúru
4. Zadáte sumu, ktorú chcete zaplatiť, do poľa „Výška platby“

The screenshot shows the 'Pay Now' modal. It contains a table with invoice details. The 'Amount To Pay' field is highlighted, and the 'Continue' button is also highlighted.

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

Buttons: Cancel, Continue

5. Pokračujte v procese platby a označte dôvod čiastočnej platby

The screenshot shows the 'Pay Now' modal with a section titled 'Select a reason for each short payment'. It includes a table with invoice details and a dropdown menu to select a reason. The 'Continue' button is highlighted.

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

Buttons: Cancel, Back, Continue

Poznámka: Po odoslaní čiastočnej platby sa na faktúre zobrazí stav „Čiastočne zaplatené“ so sumou, ktorá odráža to, čo bolo skutočne zaplatené, a nie pôvodnú celkovú sumu faktúry.

Dostupné spôsoby platby

Spôsoby platby, ktoré vám ponúkame – kreditná karta, bankový prevod ACH alebo oboje – závisia od typu faktúry (faktúr), ktoré platíte. Ak vyberiete faktúry, ktoré podporujú len jeden spôsob (napríklad len ACH), bude to jediná možnosť, ktorá sa zobrazí, keď pridáte nový spôsob platby alebo vyberiete uložený spôsob. Ak si nie ste istí, prečo nie je konkrétna možnosť k dispozícii pre faktúru, kontaktujte podporu spoločnosti Solenis.

Poplatky za platby

V závislosti od vášho účtu a zvoleného spôsobu platby sa pri platbe kreditnou kartou môže účtovať poplatok za spracovanie platby kartou:

- Ak sa uplatňuje poplatok, vypočíta a zobrazí sa na obrazovke Vybrať spôsob platby po výbere karty
- Predtým, ako bude k dispozícii tlačidlo „Zaplatiť teraz“, musíte skontrolovať a potvrdiť poplatok
- Ak platíte viaceré faktúry a/alebo vystavujete dobropisy v rámci jednej platby, poplatok sa uvádza osobitne pri každej faktúre spolu s celkovým poplatkom a celkovou čistou sumou na úhradu
- Poplatky sa nevzťahujú na platby bankovým prevodom ACH
- Niektoré účty (napríklad vládne subjekty) nepodliehajú poplatkom. Ak je váš účet vyňatý, nezobrazí sa žiadny jazyk poplatku a môžete pokračovať v platbe bez kroku potvrdenia
- Výška poplatku sa zobrazí na vašom potvrdení platby, na stránke s podrobnosťami o platbe a na doklade o platbe, ktoré si môžete stiahnuť

Ak máte otázky o tom, či sa na váš účet vzťahuje poplatok, kontaktujte podporu spoločnosti Solenis na adrese SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Uplatnenie dobropisov pri platbe

Ak máte na svojom účte k dispozícii dobropisy, môžete ich použiť na zaplatenie faktúry:

- Pri výbere faktúr na zaplatenie sa zobrazia aj všetky dostupné dobropisy na vašom účte. Vyberte dobropis(y), ktoré chcete uplatniť
- Uplatnené dobropisy znižujú celkovú sumu splatnú v rámci platby (a prípadne znižujú poplatok); dobropisy, ktoré ste nevybrali, zostávajú k dispozícii pre budúcu platbu
- Platba musí zahŕňať aspoň jednu štandardnú faktúru – dobropis nemožno uhradiť samostatne
- Dobropisy sa musia uplatniť v plnej výške, čiastočnú čiastku dobropisu nie je možné uplatniť

- Celková suma platby musí byť nulová alebo vyššia, aby ste mohli pokračovať; ak by uplatnenie zvolených dobropisov viedlo k celkovej zápornej sume, pred pokračovaním upravte výber faktúry alebo dobropisov

V potvrdení platby, na stránke s podrobnosťami o platbe a na doklade o platbe sa zobrazia sumy faktúr, uplatnené dobropisy, čistá suma a prípadný poplatok.

Čas spracovania platby:

1. Platby kreditnou kartou sa spracúvajú okamžite
2. Spracovanie platieb ACH (bankový prevod) zvyčajne trvá 1 – 3 pracovné dni
3. Stav vašej platby sa aktualizuje v systéme po potvrdení platby

Potvrdenie platby:

1. Po úspešnom odoslaní platby sa zobrazí potvrdzovacia obrazovka

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. Doklad o platbe si môžete pozrieť a stiahnuť na obrazovke potvrdenia platby alebo neskôr v časti História platieb

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

8Z7UX0000001Azp0AE

\$15,807.34

Processed

Download

Export

6. Platba bez prihlásenia (platba ako hosť)

Ak nemáte prihlasovacie údaje na portál alebo len chcete vykonať jednorazovú platbu, môžete zaplatiť faktúru(y) priamo bez prihlásenia.

- Prejdite na stránku platby ako hosť (products.solenis.com/guest-payment)

- Zadájte svoje číslo zákazníka a číslo dokumentu faktúry, ktorú chcete zaplatiť, a potom kliknite na „Pridať faktúru.“ Faktúra sa načíta a pridá do tabuľky nižšie. Vaše číslo zákazníka zostane vyplnené, aby ste mohli pridávať ďalšie faktúry; pole Číslo dokumentu sa vymaže, aby ste mohli zadať ďalšiu
- Všetky faktúry pridané k jednej platbe hosťa musia patriť k rovnakému účtu (číslo zákazníka). Ak sa pokúsite pridať faktúru pod iným číslom zákazníka, zobrazí sa správa „Všetky faktúry v jednej platbe musia mať rovnaké číslo účtu“ a táto faktúra sa nepridá
- Po pridaní faktúry (faktúr), ktoré chcete zaplatiť, vyplňte časť Fakturačné údaje a kliknite na „Zaplatiť faktúru(y)“
- Dostupné spôsoby platby (kreditná karta a/alebo ACH) závisia od typu faktúry (faktúr), ktoré ste pridali, rovnako ako pri platbe pri prihlásení

The screenshot shows the Solenis payment portal. At the top, there is a navigation bar with links for SDS Library, Contact us, United Kingdom | EN, and a REGISTER NOW button. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "What are you looking for?". The main content area is titled "Credit Card" and contains a form for entering payment details. The form includes fields for Card Number (1234 1234 1234 1234), Expiration Date (MM / YY), and CVV. There is a checkbox for "Select to confirm surcharges on this payment" and a "Pay Now" button. The footer of the page contains the Solenis logo, links to U.S. Ingredients Portal, Solenis Cloud Login, Diversey ServiceNow, Privacy Statement, and Terms & Conditions, and social media icons for LinkedIn, Facebook, YouTube, Instagram, and Twitter.

- Zadájte svoje platobné údaje a kliknite na „Zaplatiť teraz“ na dokončenie platby
- Po dokončení platby sa na potvrdzovacej obrazovke zobrazí: „Ďakujeme za vašu nedávnu platbu. Počkejte 24 – 48 hodín, kým sa transakcia zobrazí na vašom účte. Akékoľvek oznámenia týkajúce sa účtu prijaté v tomto čase ešte nemusia zohľadňovať vašu poslednú platbu a môžu sa ignorovať.“ Vaše faktúry budú označené ako „Zaplatené v plnej výške“
- Ak pošlete čiastočnú platbu za jednu alebo viac faktúr, vaše potvrdenie bude obsahovať dodatočnú poznámku: „Obráťte sa na podporu: E-mail soleniscreditnateam@solenis.com na čiastočnú platbu.“ Čiastočne zaplatené faktúry sa budú zobrazovať ako „Čiastočne zaplatené“; všetky úplne zaplatené faktúry sa budú zobrazovať ako „Zaplatené v plnej výške“

Platba s dostupnými dobropismi (platba ako hosť):

Ak máte faktúru typu dobropisu (zodpovedajúce číslo účtu, značka a mena ako vaše ostatné faktúry), môžete ju pridať k rovnakej platbe hosťa:

- Výška dobropisu vrátane prípadného poplatku sa odpočíta z vášho celkového zostatku
- Dobropis nie je možné zaplatiť samostatne – musí sa priložiť aj štandardná faktúra
- Čiastočná suma sa nedá uplatniť na dobropis, musí sa použiť v plnej výške
- Vaša celková suma musí byť nulová alebo vyššia, aby ste mohli dokončiť platbu

Zobrazenie a odoslanie dokladu o platbe e-mailom:

Na obrazovke potvrdenia platby môžete:

- Kliknutím na „Zobraziť doklad“ otvoríte svoj doklad o platbe na novej karte, kde si môžete stiahnuť kópiu vo formáte PDF
- Kliknutím na „E-mailový doklad“ dostanete na svoju e-mailovú adresu odkaz na doklad o platbe

7. Sporné faktúry

Vytvorenie sporu:

1. Prejdite na stránku „**Faktúry**“
2. Kliknutím na číslo fakturačného dokladu zobrazíte jeho podrobnosti
3. Kliknite na tlačidlo „**Spor**“ na stránke s podrobnosťami o faktúre
4. Vyplňte formulár sporu:
 - Z rozbaľovacej ponuky vyberte dôvod sporu
 - Zadajte spornú sumu
 - Uveďte podrobný popis problému
 - Zadajte e-mailovú adresu, ak ešte nie je uvedená
 - Priložte akúkoľvek relevantnú dokumentáciu (voliteľné, celková veľkosť súboru obmedzená na 10 MB)
5. Kliknite na „**Uložiť**“
6. Zobrazí sa potvrdzovacie hlásenie a vytvorí sa prípad
7. Spor bude nasmerovaný na príslušný tím spoločnosti Solenis na základe zvoleného dôvodu
 - **Poznámka:** Sporná faktúra nezavahuje zákazníka povinnosti uhradiť dlžnú sumu, kým spoločnosť Solenis nepotvrdí prijatie reklamácie a nesprístupní upravené dokumenty.

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

Zobrazenie existujúcich sporov:

1. Prejdite na stránku „Prípady“
2. Pozrite si spory/prípady s kľúčovými informáciami:
 - Číslo prípadu
 - Stav
 - E-mailová adresa
 - Predmet
 - Dátum vytvorenia

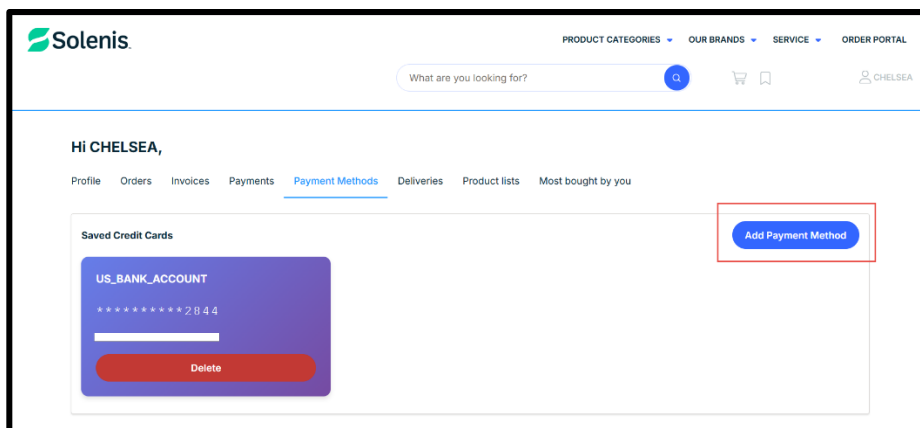
Postup riešenia sporov:

1. Po odoslaní sporu bude priradený zástupcovi spoločnosti Solenis na kontrolu
2. Portál zobrazí aktuálny stav vášho sporu
3. Ak je váš spor schválený, na vašom účte sa zobrazí dobropis
4. Ak sú potrebné ďalšie informácie, zástupca spoločnosti Solenis o ne požiada prostredníctvom prípadu

8. Spravovať spôsoby platby

Pridanie spôsobu platby:

1. V navigačnom menu prejdite na „Spôsoby platby“
2. Kliknite na „Pridať spôsob platby“



3. Zadajte osobné údaje:
 - Meno držiteľa karty
 - E-mail
 - Fakturačná adresa (ulica, č. bytu/apartmánu, mesto, štát/provincia, PSČ, krajina)
4. Kliknutím na „**Pokračovať**“ prejdete na podrobnosti karty

5. Vyberte kartu alebo banku ACH a postupujte podľa pokynov na obrazovke
6. Kliknite na „**Uložiť spôsob platby**“

Pre kreditné karty:

1. Zadajte údaje o svojej karte:
 - Číslo karty
 - Dátum platnosti
 - Kód CVV
2. Kliknite na „**Uložiť spôsob platby**“

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV

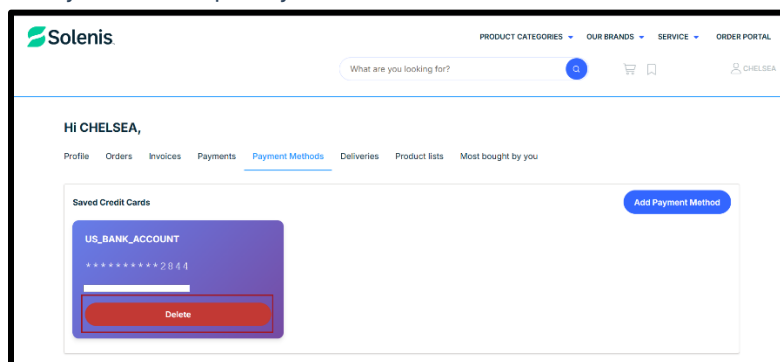
☐ **ACH/Bank Account** 

Pre ACH (bankový účet):

1. Uvedte svoje smerovacie číslo banky a číslo účtu
2. Po dokončení kliknite na „**Uložiť spôsob platby**“

Odstránenie spôsobu platby:

1. Prejdite na „**Spôsoby platby**“ v navigačnej ponuke
2. Nájdite spôsob platby, ktorý chcete odstrániť
3. Kliknite na tlačidlo „**Vymazať**“ na spôsobe platby
4. Potvrdte vymazanie po výzve kliknutím na „**OK**“



Platnosť spôsobu platby:

1. Pre aktualizáciu karty s uplynutou platnosťou pridajte nový spôsob platby s aktualizovanými informáciami

9. Zobrazenie histórie platieb

Prístup k histórii platieb:

1. Kliknite na „**Platby**“ v navigačnej ponuke
2. Pozrite si zoznam všetkých platieb vykonaných prostredníctvom portálu
3. Každý záznam obsahuje:
 - Číslo platby
 - Dátum:
 - Suma
 - Stav
4. Kliknutím na platbu zobrazíte ďalšie podrobnosti

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

Filter Records		Start Date	mm/dd/yyyy	Invoice Number		
Search records...		End Date	mm/dd/yyyy	Enter invoice number...	Reset Filters	
	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000010	0aQVB0000006Tdd2AE	2026-02-17	8Z7VB0000001C3x0AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000011	0aQVB0000006dY92AI	2026-02-19	8Z7VB0000001CDd0AM	\$3,500.00	Processed
☐	P-00000012	0aQVB0000006dZ12AI	2026-02-19	03QVB00000029Dsv2AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000013	0aQVB0000006dbN2AQ	2026-02-19	03QVB00000029Dw92AE	\$250.00	Processed
☐	P-00000014	0aQVB0000006dcz2AA	2026-02-19	8Z7VB0000001CFF0A2	\$350.00	Processed

Filtrovanie platieb:

1. Použite vyhľadávací riadok na nájdenie konkrétnych platieb
2. Použite možnosti filtrovania na obmedzenie platieb podľa:
 - Dátum začiatku
 - Dátum ukončenia
3. Kliknutím na „**Resetovať filtre**“ vymažete všetky použité filtre

Zobrazenie podrobností o platbe:

1. Kliknutím na platbu v zozname zobrazíte jej podrobnosti
2. Stránka s podrobnosťami o platbe zobrazuje:
 - Číslo platby
 - Dátum:
 - Suma a mena
 - Stav
 - Menový kód ISO
 - Výška poplatku
3. Sekcia Faktúry zobrazuje:

- Číslo fakturačného dokladu
- Typ fakturácie
- Identifikátor zdrojového dokumentu
- Dátum dokumentu
- Dátum splatnosti
- Výška dane
- Celková suma na úhradu
- Stav platby

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

Sťahovanie dokladov o platbe:

1. Prejdite na stránku „**Platby**“
2. Vyberte platby zaškrtnutím políčka vedľa nich
3. Kliknite na tlačidlo „**Tlačiť**“
4. Doklad o platbe sa potom stiahne ako samostatný súbor PDF

10. Správa prípadov

Zobrazenie prípadov:

1. Kliknite na „**Prípady**“ v navigačnej ponuke
2. Pozrite si zoznam všetkých svojich prípadov (spory a žiadosti o podporu)
3. Každý záznam obsahuje:
 - Číslo prípadu
 - Stav
 - E-mailová adresa

- Predmet
- Dátum vytvorenia

Filter Cases		Status	Reason		
Search cases...		All Statuses	All Reasons		Reset Filters
Case Number	Status	Email Address	Subject	Created Date	
01170374	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 819891688	29/01/2026	
01170370	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9653356285	29/01/2026	
01170375	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	29/01/2026	
01170493	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 9650917379	30/01/2026	
01170518	Open	SolenisUser@solenis.com	Invoice Dispute for Invoice: 134802512	30/01/2026	

Previous
1
2
3
4
5
Page 1 of 5
Next
Total 21 Cases

Filtrovanie prípadov:

1. Pomocou vyhľadávacieho panela vyhľadajte konkrétne prípady podľa čísla prípadu alebo predmetu
2. Použite možnosti filtra na zúženie prípadov podľa:
 - Stav
 - Dôvod
3. Kliknutím na „**Resetovať filtre**“ vymažete všetky použité filtre

Podrobnosti prípadu:

1. Kliknutím na číslo prípadu zobrazíte jeho podrobnosti
2. Na stránke s podrobnosťami prípadu sa zobrazuje:
 - Číslo prípadu
 - Stav
 - E-mailová adresa
 - Predmet
 - Popis
 - Dátum vytvorenia
 - Časť Aktivita prípadu
 - Sekcia dokumentov prípadu s názvami, typmi a veľkosťami súborov

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. Riešenie problémov

Bežné problémy a riešenia:

Faktúra sa nezobrazuje:

1. Skontrolujte svoje filtre, aby ste sa uistili, že neobmedzujú zobrazené faktúry
2. Kliknutím na „**Resetovať filtre**“ vymažete všetky použité filtre
3. Overte, či je faktúra prepojená s vaším účtom
4. Ak bola faktúra vystavená nedávno, nemusí byť ešte dostupná na portáli (faktúry sa zvyčajne zobrazujú 24 – 48 hodín po vystavení)
5. Ak nenájdete konkrétnu faktúru, o ktorej si myslíte, že by tam mala byť, kontaktujte podporu s číslom faktúry

Spôsob platby nefunguje:

1. Overte, či sú vaše platobné údaje správne a aktuálne
2. Skontrolujte, či neuplynula platnosť vašej karty alebo či nemá obmedzenia výdavkov
3. Uistite sa, že fakturačná adresa zodpovedá tomu, čo má vaša finančná inštitúcia v záznamoch
4. V prípade zamietnutia kreditnej karty sa obráťte na vydavateľa karty, aby ste overili, že transakcia nie je zablokovaná
5. V prípade problémov s ACH skontrolujte, či sú správne zadane vaše číslo účtu a smerovacie číslo banky
6. Skúste pridať iný spôsob platby

7. Ak dostanete konkrétne chybové hlásenie, poznamenajte si ho a v prípade potreby ho poskytnite podpore
8. Chybové hlásenie „The Apex request is Invalid“ (Žiadosť Apex je neplatná). Ak dostanete toto chybové hlásenie, obráťte sa na svoju banku, pretože ide o prekročený úverový limit, zostatok alebo sumu transakcie.

K dispozícii je len jeden typ spôsobu platby:

1. Očakáva sa to pri určitých typoch faktúr. Niektoré faktúry podporujú len bankový prevod ACH a neponúkajú možnosť kreditnej karty
2. Ak si myslíte, že je to nesprávne pre vašu faktúru, kontaktujte podporu

Neočakávaný alebo chýbajúci poplatok:

1. Poplatky sa vzťahujú len na platby kreditnou kartou, nie na ACH
2. Niektoré účty (napr. vládne subjekty) sú oslobodené od poplatku
3. Ak sa domnievate, že zobrazený poplatok je nesprávny, pred dokončením platby kontaktujte podporu spoločnosti Solenis

Nepodarilo sa stiahnuť PDF faktúry:

1. Skúste použiť iný webový prehliadač
2. Vymažte vyrovnávaciu pamäť prehliadača a skúste to znova
3. Skontrolujte, či nie sú aktivované blokovacie automaticky otváraných okien, ktoré by mohli brániť sťahovaniu
4. Ak sa dokument nedá nájsť, dostanete hlásenie „**Dokument sa nepodarilo nájsť. Kontaktujte spoločnosť Solenis a požiadajte o pomoc**“
5. V prípade faktúr starších ako 24 mesiacov môže byť potrebné požiadať o ne tím spoločnosti Solenis

Chyby pri vytváraní sporu:

1. Zabezpečte, aby boli vo formulári sporu vyplnené všetky povinné polia
2. Overte, či sporná suma nepresahuje fakturovanú sumu
3. Skontrolujte, či vaše priložené súbory neprekračujú limit 10 MB
4. Použite podporované formáty súborov pre prílohy (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Ak sa nedá odoslať spor, skúste obnoviť stránku a skúste to znova
6. Ak problém pretrváva, vytvorte prípad podpory s popisom problému

Oneskorenie spracovania platby:

1. Platby kreditnou kartou by sa mali zobrazíť okamžite, ak nie, počkajte 1 hodinu a znova skontrolujte

2. Spracovanie platieb ACH zvyčajne trvá 1 – 3 pracovné dni
3. Ak stav platby zostáva „**Čakajúce**“ dlhšie ako 5 pracovných dní, kontaktujte podporu

Platba ako hosť: Faktúra nebude

1. Potvrďte, že číslo zákazníka, ktoré ste zadali, sa zhoduje s ostatnými faktúrami, ktoré sú už vo vašom zozname platieb ako hosť – všetky faktúry v rámci jednej platby ako hosť musia mať rovnaké číslo účtu
2. Dôkladne skontrolujte, či číslo zákazníka a číslo dokumentu neobsahujú preklepy

Problémy s kompatibilitou prehliadača:

1. Aktualizujte svoj prehliadač na najnovšiu verziu
2. Ak máte problémy so zobrazením, skúste použiť Google Chrome, ktorý je odporúčaným prehliadačom
3. Zakážte rozšírenia prehliadača, ktoré by mohli rušiť portál
4. Nastavte priblíženie prehliadača na 100 %
5. Pre používateľov mobilných telefónov sa pre optimálnu funkčnosť odporúča desktopová verzia stránky

12. Získanie podpory

Kontaktné informácie:

- E-mail SolenisCreditNATeam@solenis.com