



Portal za predstavitev in plačilo elektronskih računov (EIPP) podjetja Solenis

Uporabniški priročnik za stranke

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.....	11
5. Making Payments	11
Pay Now Feature (Dashboard):.....	11
Paying from the Invoice List:	12
Paying a Single Invoice:	12
Making Partial Payments:	12
Available Payment Methods	14
Payment Surcharges	14
Applying Credits to Your Payment	14
Payment Processing Time:	15
Payment Confirmation:	15
6. Paying Without Logging In (Guest Payment	16
Paying with Available Credits (Guest Payment):	17
Viewing and Emailing Your Receipt:	18
7. Disputing Invoices	18
Creating a Dispute:.....	18

Viewing Existing Disputes:	19
Dispute Resolution Process:	19
8. Managing Payment Methods	19
Adding a Payment Method:	19
For Credit Cards:	20
For ACH (Bank Account):	21
Removing a Payment Method:	21
Payment Method Expiration:	21
9. Viewing Payment History	22
Accessing Payment History:	22
Filtering Payments:	22
Viewing Payment Details:	22
Downloading Payment Receipts:	23
10. Case Management	23
Viewing Cases:	23
Filtering Cases:	24
Case Details:	24
11. Troubleshooting	25
Common Issues and Solutions:	25
Invoice Not Showing:	25
Payment Method Not Working:	25
Unable to Download Invoice PDF:	26
Dispute Creation Errors:	26
Payment Processing Delays:	26
Browser Compatibility Issues:	27
12. Getting Support	27
Contact Information:	27

1. Uvod

Portal za elektronsko predstavitev in plačilo računov (EIPP) podjetja Solenis zagotavlja učinkovit ter varen način za dostop, upravljanje in plačevanje računov prek spleta. Ta portal, usmerjen v stranke, poenostavlja vaše finančne interakcije s podjetjem Solenis, hkrati pa vam zagotavlja večji nadzor in preglednost nad vašimi računi ter plačilnimi postopki.

Ključne prednosti:

- **Dostopnost 24/7:** Dostop do podatkov o računu kadar koli in kjer koli prek varnega spletnega portala
- **Poenostavljeno plačilo:** Hitro plačevanje s kreditnimi karticami ali nakazili ACH s shranjenimi načini plačila
- **Prilagodljive možnosti plačila:** Plačajte v celoti ali delno, uporabite razpoložljiva dobroimetja na računu in – če nimate dostopa do portala – plačajte neposredno brez prijave
- **Popolna preglednost:** Ogled vseh odprtih in zgodovinskih računov na enem osrednjem mestu
- **Samopostrežne možnosti:** Pošljite spore, zahtevajte informacije in spremljajte stanje reševanja brez telefonskih klicev ali e-pošte
- **Podrobna dokumentacija:** Prenesite datoteke PDF računov in povezano dokumentacijo za svoje evidence
- **Učinkovita komunikacija:** Neposredni komunikacijski kanal s podporo podjetja Solenis za vprašanja o obračunavanju

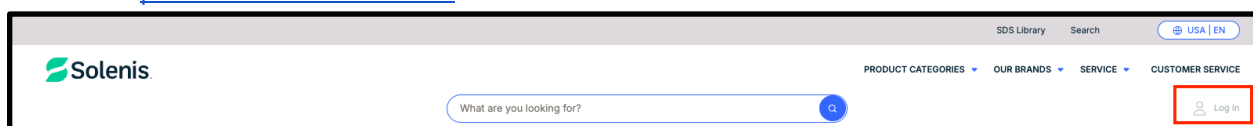
Funkcije portala:

- **Upravljanje računov:** Ogled, filtriranje, iskanje in prenos računov ter podporne dokumentacije
- **Obdelava plačil:** Varno plačevanje s kreditno kartico ali bančnim nakazilom ACH
- **Pribitki za plačila:** Pred potrditvijo plačila si oglejte vse veljavne pribitke za obdelavo kartic
- **Plačilo kot gost:** Plačilo računov brez prijave z navedbo podatkov o bančnem računu in računu
- **Zgodovina plačil:** Spremljajte zgodovino plačil in prenašajte račune za svoje evidence
- **Upravljanje sporov:** Oddajte in spremljajte spore glede računov s pripadajočo dokumentacijo
- **Shranjevanje načina plačila:** Varno shranite načine plačila za prihodnjo uporabo

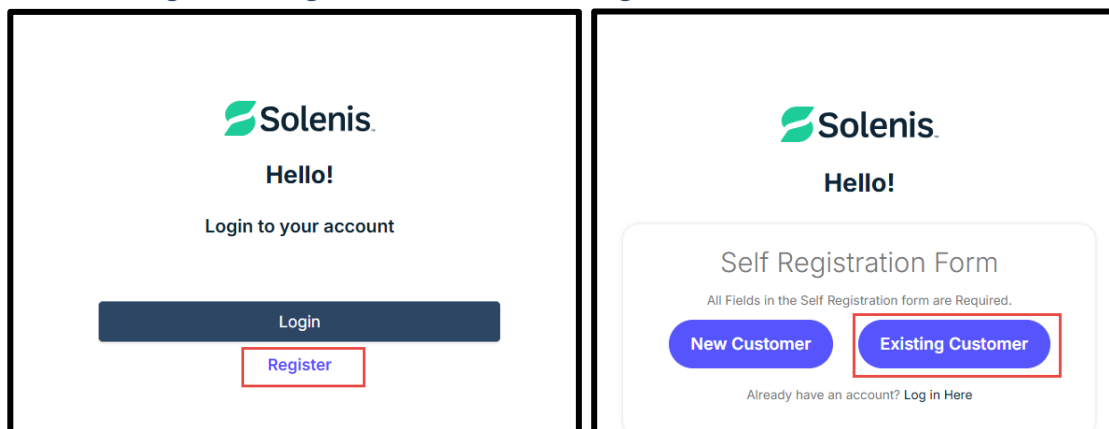
- **Vodenje primerov:** Ustvarjanje in upravljanje primerov podpore za poizvedbe o obračunu
- **Registracija uporabnika:** Novi uporabniki se lahko registrirajo za dostop do izdelkov Solenis; dostop do programa EIPP se odobri po konfiguraciji računa s strani podjetja Solenis.

2. Dostop do portala EIPP

- Do portala dostopate tako, da se prijavite s svojimi poverilnicami na products.solenis.com.



- Izberite Register (Registracija) -> in Existing Customer (Obstoječa stranka)



- Dopolnite svoje kontaktne podatke, kot je zahtevano -> na naslednjem zaslonu vnesite številko računa Solenis, ki jo najdete na računih ali izpisku.

The image displays three screenshots of the Solenis web interface, specifically the registration and login sections.

Top Left Screenshot: Self Registration Form

- Header: Solenis logo and "Hello!"
- Title: "Self Registration Form"
- Note: "All Fields in the Self Registration form are Required."
- Section: "Contact Information" (highlighted with a red border)
- Fields:
 - First Name: "Jane"
 - Last Name: "Smith"
 - Country: "+1 US" (dropdown)
 - Phone Number: "55555555"
 - Email: "janesmith@gmailtesting.com"
- Button: "Register" (blue)
- Link: "Already have an account? Log in Here"

Top Right Screenshot: Existing Customer Login

- Header: Solenis logo and "Hello!"
- Text: "Please enter your customer number"
- Field: Customer number input (containing "0000000", highlighted with a red border)
- Buttons: "Find Account" and "Create Case" (both blue)

Bottom Screenshot: Existing Customer Registration

- Header: Solenis logo and "Hello!"
- Title: "Existing Customer Registration"
- Note: "All Fields in the Self Registration form are Required."
- Section: "Contact Information" (highlighted with a red border)
- Fields:
 - First Name: "Jane"
 - Last Name: "Smith"
 - Country: "+1 US" (dropdown)
 - Phone Number: "55555555"
 - Email: "janesmith@gmailtesting.com"
- Fields (highlighted with red borders):
 - "Your Account Name will appear here"
 - "Your Account Number will appear here"
- Button: "Register" (blue)
- Link: "Already have an account? Log in Here"

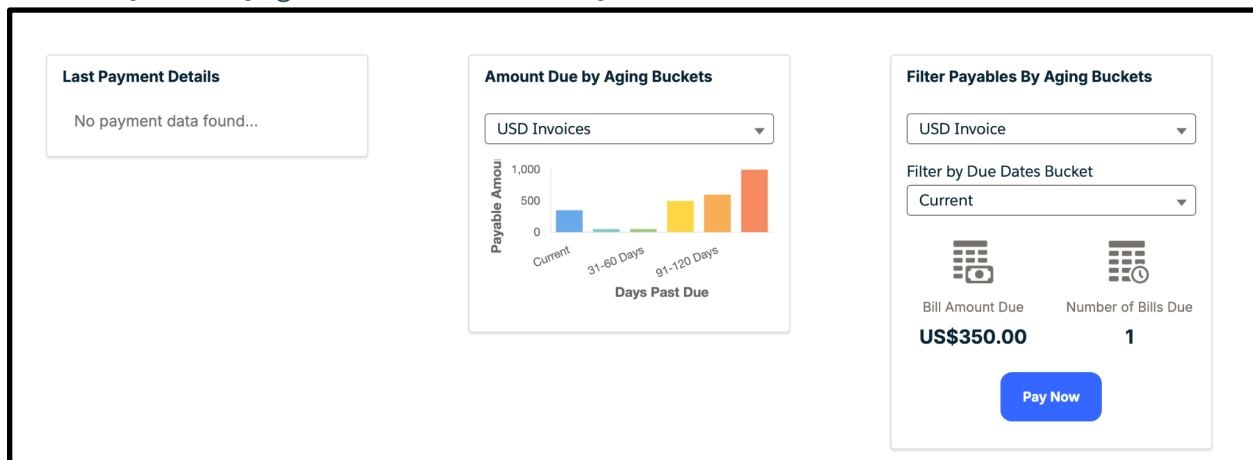
- Še nimate poverilnic za portal ali morate izvesti enkratno plačilo brez registracije? Glejte razdelek "Paying Without Logging In (Guest Payment)." (Plačilo brez prijave (plačilo kot gost).)

Podpora za prijavo:

- Če ne morete dostopati do portala, se za pomoč obrnite na podporo podjetja Solenis na naslovu SolenisCreditNATeam@solenis.com.

3. Pregled nadzorne plošče

Ko se prijavite, boste preusmerjeni na nadzorno ploščo, kjer boste dobili pregled nad stanjem svojega računa in informacijami o računu:



Nadzorna plošča vsebuje naslednje ključne komponente:

1. Podrobnosti zadnjega plačila

- Podrobnosti o vašem zadnjem plačilu prek portala.

2. Znesek terjatev po časovnih razredih zapadlosti

- Prikaže stanje zapadlosti računa po časovnem obdobju:
 - Tekoče
 - 1–30 dni čez rok
 - 31–60 dni čez rok
 - 61–90 dni čez rok
 - 91–120 dni čez rok
 - več kot 120 dni čez rok

3. Filtriranje obveznosti po časovnih intervalih zapadlosti

- Hiter pregled števila odprtih računov
- Prikaže skupni znesek zapadlosti na vseh računih
- Vključuje gumb "**Pay Now**" (**Plačaj zdaj**) za hiter dostop do funkcije plačila

4. Izbira valute

- Stranke z več valutami lahko izberete, katera valuta bo prikazana v gradnikih nadzorne plošče
- V spustnem meniju bodo prikazane samo možnosti valute, za katere imate račune

4. Upravljanje računov

Ogled računov:

1. V meniju svojega profila kliknite **"Invoices" (Računi)**
2. Na strani Invoice List (Seznam računov) so prikazani vsi vaši računi s ključnimi informacijami:
 - Številka računa
 - Vrsta računa
 - ID izvornega dokumenta
 - Datum dokumenta
 - Datum zapadlosti
 - Skupni znesek za plačilo
 - Stanje plačila

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

Filtriranje računov:

1. Za iskanje po številki računa uporabite iskalno vrstico na vrhu seznama računov
2. Uporabite možnosti filtriranja, da omejite račune po:
 - Stanju
 - Datumu zapadlosti
 - Številu računov na stran
3. Kliknite **"Reset Filters" (Ponastavi filtre)**, da počistite vse uporabljene filtre
4. Uporabite možnosti razvrščanja za:
 - Razvrščanje računov po datumu – od najstarejših do najnovejših
 - Datumu zapadlosti
 - Znesku
 - Stanju plačila

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

Ogled podrobnosti računa:

1. Kliknite številko računa, da si ogledate podrobnosti
2. Stran s podrobnostmi o računu prikazuje:
 - Informacije o računu (številka, datum, znesek, vrsta računa)
 - Vrstice računa
 - Status in zgodovina plačil
 - Povezani primeri (če obstajajo)

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

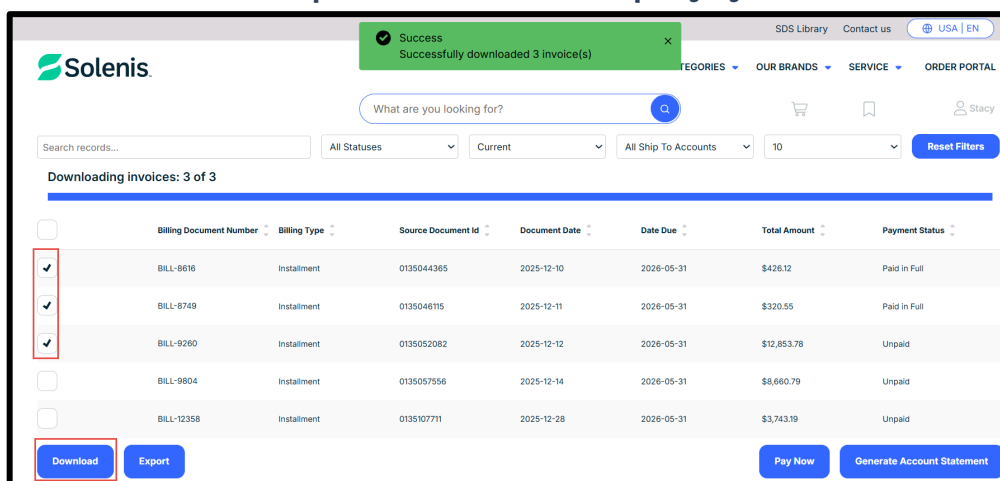
Created Date

No cases present.

Opomba: Načini plačila, ki so na voljo pri plačilu računa (kreditna kartica in/ali nakazilo ACH), se lahko razlikujejo glede na vrsto računa. Za podrobnosti glejte razdelek "Available Payment Methods" (Razpoložljivi načini plačila).

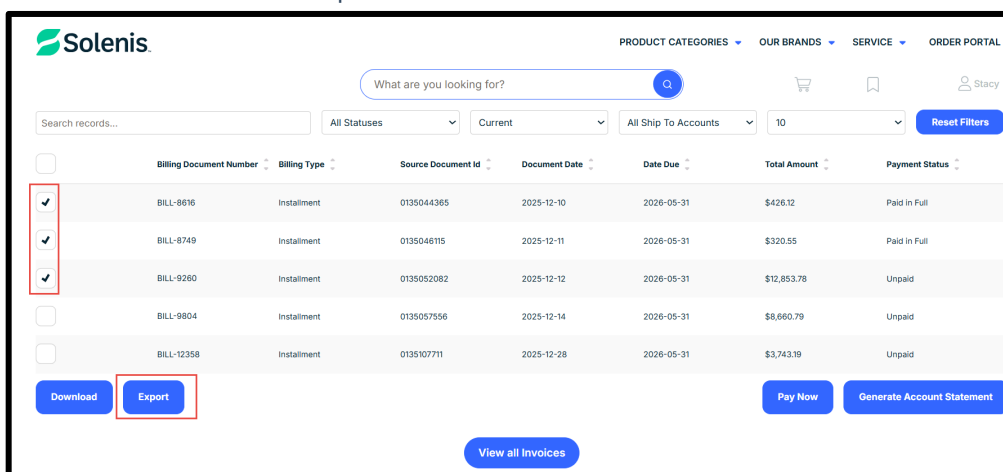
Prenos računov:

1. Na seznamu računov izberite potrditvena polja poleg računov, ki jih želite prenesti
2. Kliknite gumb **"Download" (Prenesi)**
3. Izbrani dokumenti PDF računov se prenesejo v vaš računalnik kot ločene datoteke
4. Če dokumenta ni mogoče najti, prejmete sporočilo **"We were unable to locate the document. (Dokumenta ni bilo mogoče najti.) Contact Solenis for assistance." (Za pomoč se obrnite na podjetje Solenis.)**



Izvoz podatkov računa:

1. Na seznamu računov Invoice List izberite račun(e), ki ga(jih) želite izvoziti
2. Kliknite gumb **"Export" (Izvozi)**
3. Sistem bo ustvaril datoteko CSV
4. Podatki računa bodo preneseni v vaš računalnik



Prenos izpiska

1. Če izberete možnost "Generate Statement" (Ustvari izpisek), se bo izpisek samodejno prenesel in prikazal vse odprte (neplačane) račune od trenutnega datuma.

☐	BILL-7758	Standard	0134894343	2025-11-04	2026-04-30	\$221.41	Unpaid
☐	BILL-7759	Installment	0134894345	2025-11-04	2026-05-31	\$107.31	Unpaid
☐	BILL-7760	Standard	0134894345	2025-11-04	2026-04-30	\$107.31	Unpaid

DownloadExportPay NowGenerate Account Statement

View all Invoices

5. Izvajanje plačil

Funkcija Plačaj zdaj (nadzorna plošča):

1. Na nadzorni plošči kliknite gumb "Pay Now" (Plačaj zdaj)

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. Odpre se plačilno okno z vsemi odprtimi računi

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"/>

CancelContinue

3. Z vnosom zneska plačila izberite račune, ki jih želite plačati

4. Kliknite **"Continue"** (Naprej)
5. Izberite način plačila:
 - Uporabite shranjeni način plačila
 - Dodajte nov način plačila (kreditna kartica ali ACH)
6. Kliknite **"Pay Now"** (Plačaj zdaj) za obdelavo plačila
7. Prejeli boste potrditev s podatki o plačilu in številko računa

Plačilo s seznama računov:

1. Pojdite na stran **"Invoices"** (Računi)
2. Izberite enega ali več računov tako, da označite polja
3. Kliknite gumb **"Pay Now"** (Plačaj zdaj)
4. Za dokončanje plačila sledite korakom 4–8, kot je opisano zgoraj

What are you looking for?							
☐	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

[Download](#)
[Export](#)
[Pay Now](#)
[Generate Account Statement](#)

Plačilo enega računa:

1. Pojdite na stran **"Invoices"** (Računi)
2. Kliknite številko dokumenta računa, da si ogledate podrobnosti
3. Kliknite gumb **"Pay"** (Plačaj) na strani s podrobnostmi o računu
4. Za dokončanje plačila sledite korakom 4–8, kot je opisano zgoraj

Invoices							
Filter Records		Status	Aging	Ship To	Records per page		
Search records...		Unpaid	All	All Ship To Accounts	10		
☐	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](#)
[Print](#)
[Download](#)

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

Izvajanje delnih plačil:

1. Pojdite na stran "Invoices" (Računi)
2. Izberite enega ali več računov tako, da označite polja, in kliknite "Pay Now" (Plačaj zdaj)

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

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

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

Download Export Pay Now Generate Account Statement

View all Invoices

3. Med postopkom plačila lahko prilagodite znesek plačila za vsak račun
4. Znesek, ki ga želite plačati, vnesite v polje "Payment Amount" (Znesek plačila)

Pay Now

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

Cancel Continue

5. Nadaljujte s postopkom plačila in označite razlog za delno plačilo

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

Opomba: Po oddaji delnega plačila bo račun prikazal stanje "Partially Paid" (Delno plačano) z zneskom, ki odraža, kaj je bilo dejansko plačano, ne pa prvotnega zneska računa.

Razpoložljivi načini plačila

Načini plačila, ki so vam na voljo – kreditna kartica, bančni nakazil ali oboje – so odvisni od vrste računa ali računov, ki jih plačujete. Če izberete račune, ki podpirajo samo en način (na primer samo ACH), bo to edina možnost, ki se prikaže, ko dodate nov način plačila ali izberete shranjeni način. Če niste prepričani, zakaj določena možnost za račun ni na voljo, se obrnite na podporo podjetja Solenis.

Pribitki za plačila

Odvisno od vašega računa in izbranega načina plačila se lahko pri plačilu s kreditno kartico zaračuna pribitek za obdelavo kartice:

- Če velja pribitek, bo izračunan in prikazan na zaslonu Select Payment Method (Izbira načina plačila), ko izberete kartico
- Preden je na voljo gumb "Pay Now" (Plačaj zdaj), morate preveriti in potrditi pribitek
- Če plačate več računov in/ali dobropisov z istim plačilom, se pribitek razdeli na vsak račun, skupaj s skupnim pribitkom in skupnim neto pribitkom
- Pribitki ne veljajo za plačila z bančnim nakazilom ACH
- Nekateri računi (na primer vladni subjekti) niso predmet pribitkov. Če je vaš račun izvzet, se ne bo prikazal jezik pribitka in lahko nadaljujete s plačilom brez koraka potrditve
- Znesek pribitka bo prikazan na potrdilu o plačilu, na strani s podrobnostmi o plačilu (Payment Detail) in na računu, ki ga lahko prenesete

Če imate vprašanja o tem, ali za vaš račun velja pribitek, se obrnite na podporo podjetja Solenis na naslovu SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Uporaba dobroimetja za vaše plačilo

Če imate na računu dobroimetje, ga lahko uporabite za plačilo računa:

- Pri izbiri računov za plačilo se prikažejo tudi razpoložljiva dobroimetja na vašem računu. Izberite dobropis(e), ki ga (jih) želite uporabiti
- Uporabljena dobroimetja zmanjšajo skupni znesek, ki ga je treba plačati (in po potrebi zmanjšajo znesek pribitka); dobroimetja, ki jih ne izberete, ostanejo na voljo za prihodnje plačilo
- Plačilo mora vsebovati vsaj en standardni račun – dobroimetja ni mogoče poravnati samostojno
- Dobroimetja morajo biti porabljeni v celoti, delnega zneska dobroimetja ni mogoče porabiti

- Skupni znesek plačila mora biti nič ali več, preden lahko nadaljujete; če bi uporaba izbranega dobroimetja povzročila skupni negativni znesek, pred nadaljevanjem prilagodite svoj račun ali izbiro dobroimetja

Vaša potrditev plačila, stran s podrobnostmi o plačilu (Payment Detail) in račun bodo prikazali stroške računa, morebitno uporabljeno dobroimetje, neto stroške ter morebitne pribitke.

Čas obdelave plačil:

1. Plačila s kreditno kartico se obdelajo takoj
2. Obdelava plačil ACH (bančna nakazila) običajno traja 1–3 delovne dni
3. Stanje vašega plačila bo posodobljeno v sistemu, ko bo plačilo potrjeno

Potrditev plačila:

1. Po uspešni oddaji plačila se prikaže potrditveni zaslon

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. Potrdilo o plačilu si lahko ogledate in prenesete na zaslonu za potrditev plačila ali pozneje v razdelku Zgodovina plačil

Orders	Invoices	Deliveries	Payments	Cases
--------	----------	------------	----------	-------

Filter Records

Start Date

End Date

Invoice Number

Records per page

[Reset Filters](#)

	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
☐	P-00000163	0aQUX000002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX00000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
☐	P-00000551	0aQUX000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001A2p0AE	\$15,807.34	Processed

Download

Export

6. Plačilo brez prijave (plačilo kot gost)

Če nimate poverilnic za portal ali želite izvesti enkratno plačilo, lahko svoje račune plačate neposredno, ne da bi se morali prijaviti.

- Pojdite na stran za plačilo kot gost (Guest Payment) (products.solenis.com/guest-payment)

- Vnesite številko stranke in številko dokumenta računa, ki ga želite plačati, nato kliknite "Add Invoice" (Dodaj račun). Račun bo pridobljen in dodan v spodnjo tabelo. Vaša številka stranke ostane izpolnjena, da lahko dodate dodatne račune; polje Document Number (Številka dokumenta) se izbriše, da lahko vnesete naslednjo
- Vsi računi, ki so dodani enemu plačilu gosta, morajo pripadati istemu računu (številka stranke). Če poskusite dodati račun pod drugo številko stranke, boste videli sporočilo "All invoices in a single payment must use the same account number" (Vsi računi v enem plačilu morajo uporabljati isto številko računa) in ta račun ne bo dodan.
- Ko dodate račun(e), ki jih želite plačati, izpolnite razdelek Billing Details (Podrobnosti o računu) in kliknite "Pay Invoice(s)" (Plačaj račun(e))
- Načini plačila, ki so na voljo (kreditna kartica in/ali ACH), so odvisni od vrste računov, ki ste jih dodali, enako kot pri plačilu med prijavo

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 "Card Number" (with a masked example "1234 1234 1234 1234"), "Expiration Date" (MM / YY), and "CVV". A checkbox labeled "Select to confirm surcharges on this payment" is checked. A blue "Pay Now" button is at the bottom of the form. The footer contains the Solenis logo, links to U.S. Ingredients Portal, Solenis Cloud Login, Diversey ServiceNow, Privacy Statement, and Terms & Conditions, along with social media icons for LinkedIn, Facebook, Twitter, and Instagram.

- Vnesite podatke za plačilo in kliknite "Pay Now" (Plačaj zdaj), da dokončate plačilo
- Po popolnem plačilu se na potrditvenem zaslonu prikaže: "Thank you for your recent payment. (Zahvaljujemo se vam za nedavno plačilo.) Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. (Počakajte 24–48 ur, da se transakcija prikaže na vašem računu.) Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded." (Vsa sporočila, povezana z računom, ki ste jih prejeli v tem času, morda še ne upoštevajo vašega zadnjega plačila in jih lahko prezrete.) Vaši računi bodo označeni kot "Paid in Full" (V celoti plačano)
- Če pošljete delni znesek plačila za enega ali več računov, bo vaša potrditev vsebovala dodatno opombo: "Please contact support: (Obrnite se na podporo:) Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment." (Za delno plačilo pošljite e-pošto na naslov soleniscreditnateam@solenis.com.) Delno plačani računi bodo prikazani kot "Partially Paid" (Delno plačani); vsi v celoti plačani računi bodo prikazani kot "Paid in Full" (V celoti plačani)

Plačilo z razpoložljivimi dobroimetji (plačilo kot gost):

Če imate račun vrste dobroimetja (številka računa, blagovna znamka in valuta se ujemajo z vašimi drugimi računi), ga lahko dodate k istemu plačilu gosta:

- Znesek dobroimetja, vključno z morebitnim pribitkom, se odšteje od vašega skupnega dobroimetja

- Dobroimetja ni mogoče plačati samostojno – priložiti je treba tudi standardni račun
- Delnega zneska ni mogoče knjižiti v dobroimetje, ampak ga je treba porabiti v celoti
- Preden lahko zaključite plačilo mora biti vaš skupni znesek enak nič ali večji

Ogled in pošiljanje računa po e-pošti:

Na zaslonu za potrditev plačila lahko:

- Kliknete "View Receipt" (Ogled računa), da odprete račun v novem zavihku, kjer lahko prenesete kopijo PDF
- Kliknete "Email Receipt" (Potrdilo po e-pošti), da na svoj e-poštni naslov prejmete povezavo do potrdila

7. Spori glede računov

Ustvarjanje spora

1. Pojdite na stran "**Invoices**" (**Računi**)
2. Kliknite na številko računa za ogled njegovih podrobnosti
3. Kliknite gumb "**Dispute**" (**Spor**) na strani s podrobnostmi računa
4. Izpolnite obrazec za spor:
 - V spustnem meniju izberite razlog spora
 - Vnesite sporni znesek
 - Navedite podroben opis težave
 - Vnesite e-poštni naslov, če še ni naveden
 - Priložite ustrezno dokumentacijo (izbirno, skupna velikost datoteke je omejena na 10 MB)
5. Kliknite "**Save**" (**Shrani**)
6. Prikaže se potrditveno sporočilo in ustvarjen bo primer
7. Spori bodo na podlagi izbranega razloga posredovani ustrezni ekipi podjetja Solenis
 - **Opomba:** Izpodbijanje računa stranke ne razbremeni dolgovanega salda, dokler ne prejme potrdila, da je bil spor sprejet in da so na voljo prilagojeni dokumenti, izdani s strani družbe Solenis.

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

Prikaz obstoječih sporov:

- Pojdite na stran "Cases" (Primeri)
- Oglejte si spore/primere s ključnimi informacijami:
 - Številka zadeve
 - Stanje
 - Elektronski naslov
 - Zadeva
 - Datum ustvarjanja

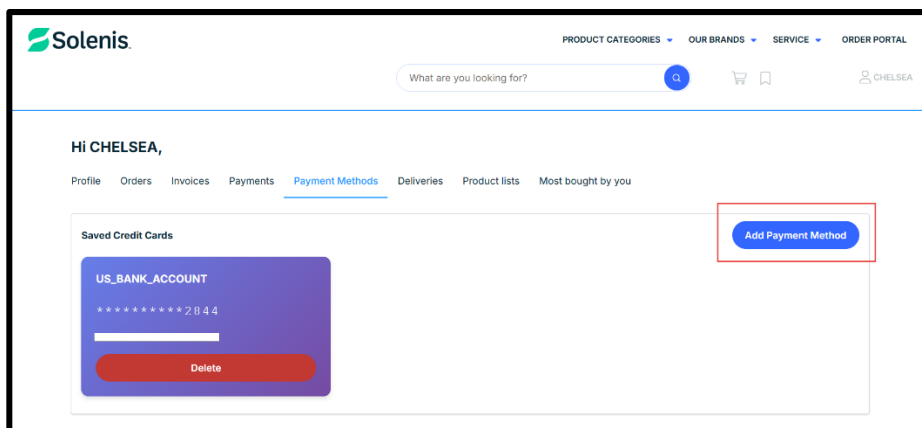
Postopek reševanja sporov:

- Po oddaji spora bo ta dodeljen predstavniku družbe Solenis za pregled
- Portal bo prikazal trenutno stanje vašega spora
- Če je vaš spor odobren, boste na svoj račun prejeli dobroimetje
- Če so potrebne dodatne informacije, jih bo predstavnik podjetja Solenis zahteval prek primera

8. Upravljanje načinov plačila

Dodajanje načina plačila:

- V navigacijskem meniju pojdite na "Payment Methods" (Načini plačila)
- Kliknite "Add Payment Method" (Dodaj način plačila)



3. Vnesite osebne podatke:
 - Ime lastnika kartice
 - E-pošta
 - Naslov za račun (ulica, apartma/stanovanje, mesto, zvezna država/provinca, poštna številka, država)
4. Kliknite "**Continue**" (**Naprej**), da nadaljujete s podrobnostmi kartice

 The screenshot shows a modal form titled 'Add Payment Method'. It 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 right of the form, there are two buttons: 'Cancel' and 'Continue'.

5. Izberite kartico ali banko ACH in sledite navodilom na zaslonu
6. Kliknite "**Save Payment Method**" (**Shrani način plačila**)

Kreditne kartice:

1. Vnesite podatke svoje kartice:
 - Številka kartice
 - Datum veljavnosti
 - Koda CVV
2. Kliknite "**Save Payment Method**" (**Shrani način plačila**)

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV

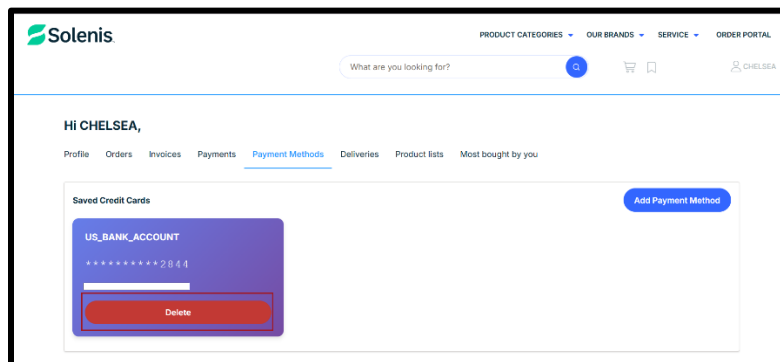
☐ **ACH/Bank Account** 

Za ACH (bančni račun):

1. Vnesite usmerjevalno številko in številko računa
2. Ko končate, kliknite **"Save Payment Method"** (Shrani način plačila)

Odstranjevanje načina plačila:

1. V meniju za krmarjenje pojdite na **"Payment Methods"** (Načini plačila)
2. Poiščite način plačila, ki ga želite odstraniti
3. Kliknite gumb **"Delete"** (Izbriši) na načinu plačila
4. Po pozivu potrdite brisanje s klikom na **"OK"**



Datum poteka načina plačila:

1. Če želite posodobiti poteklo kartico, dodajte nov način plačila s posodobljenimi informacijami

9. Prikaz zgodovine plačil

Dostop do zgodovine plačil:

1. V meniju za krmarjenje kliknite "**Payments**" (**Plačila**)
2. Oglejte si seznam vseh plačil, opravljenih prek portala
3. Vsak vnos vključuje:
 - Številko plačila
 - Datum
 - Znesek
 - Stanje
4. Kliknite plačilo, da si ogledate dodatne 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	0aQVB0000006dZi2AI	2026-02-19	03QVB00000029Dsv2AE	\$350.00	Processed
☐	P-00000013	0aQVB0000006dbN2AQ	2026-02-19	03QVB00000029Dw92AE	\$250.00	Processed
☐	P-00000014	0aQVB0000006dcz2AA	2026-02-19	8Z7VB0000001CFF0A2	\$350.00	Processed

Filtriranje plačil:

1. Uporabite iskalno vrstico za iskanje določenih plačil
2. Uporabite možnosti filtriranja, da omejite plačila po:
 - Datumu začetka
 - Datumu zaključka
3. Kliknite "**Reset Filters**" (**Ponastavi filtre**), da počistite vse uporabljene filtre

Ogled podrobnosti o plačilu:

1. Kliknite plačilo na seznamu, da si ogledate podrobnosti
2. Na strani s podrobnostmi o plačilu je prikazano:
 - Številka plačila
 - Datum
 - Znesek in valuta
 - Stanje
 - Koda valute ISO
 - Znesek pribitka
3. Razdelek z računi prikazuje:

- Številko računa
- Vrsto računa
- ID vira dokumenta
- Datum dokumenta
- Datum zapadlosti
- Znesek davka
- Skupni znesek za plačilo
- Stanje plačila

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

Prenos potrdil o plačilu:

1. Pojdite na stran "**Payments**" (**Plačila**)
2. Izberite plačila tako, da označite polje poleg njih
3. Kliknite gumb "**Print**" (**Tiskaj**)
4. Potrdilo o plačilu se nato prenese kot ločene datoteke PDF

10. Vodenje primerov

Ogled primerov:

1. Kliknite "**Cases**" (**Primeri**) v navigacijskem meniju
2. Oglejte si seznam vseh svojih primerov (spori in zahteve za podporo)
3. Vsak vnos vključuje:
 - Številko zadeve
 - Stanje
 - Elektronski naslov

- Zadevo
- Datum ustvarjanja

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> <div>Previous</div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>Page 1 of 5</div> <div>Next</div> <div>Total 21 Cases</div> </div>					

Filtriranje primerov:

1. Uporabite iskalno vrstico, da poiščete določene primere po številki primera ali zadevi
2. Uporabite možnosti filtriranja, da omejite primere po:
 - Stanju
 - Vzroku
3. Kliknite **"Reset Filters" (Ponastavi filtre)**, da počistite vse uporabljene filtre

Podrobnosti primera:

1. Kliknite številko primera, da si ogledate podrobnosti
2. Na strani s podrobnostmi primera je prikazano:
 - Številka zadeve
 - Stanje
 - Elektronski naslov
 - Zadeva
 - Opis
 - Datum ustvarjanja
 - Razdelek z dejavnostmi primera
 - Razdelek Dokumenti primera z imeni, vrstami in velikostmi datotek

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. Odpravljanje težav

Pogoste težave in rešitve:

Račun ni prikazan:

1. Preverite filtre in se prepričajte, da ne omejujejo prikazanih računov
2. Kliknite "**Reset Filters**" (**Ponastavi filtre**), da počistite vse uporabljene filtre
3. Preverite, ali je račun povezan z vašim računom
4. Če je bil račun izdan pred kratkim, morda še ni na voljo na portalu (računi se običajno prikažejo 24–48 ur po izdaji)
5. Če ne najdete določenega računa, za katerega menite, da bi moral biti na voljo, se s številko računa obrnite na podporo strankam

Način plačila ne deluje:

1. Preverite, ali so vaši podatki za plačilo pravilni in posodobljeni
2. Preverite, ali je vaša kartica potekla ali ima omejitve porabe
3. Prepričajte se, da se naslov za račun ujema s podatki, ki jih ima vaša finančna institucija
4. V primeru zavrnitve kreditne kartice se obrnite na izdajatelja kartice, da preverite, da transakcija ni blokirana
5. V primeru težav z ACH preverite, ali so številke računa in usmerjanja pravilno vnesene
6. Poskusite dodati drugi način plačila
7. Če prejmete določeno sporočilo o napaki, ga zabeležite in po potrebi posredujte podpori

8. Sporočilo o napaki "The Apex request is Invalid" (Zahteva Apex je neveljavna) Če prejmete to sporočilo o napaki, se obrnite na svojo banko, saj gre za prekoračitev kreditne omejitve, stanja ali zneska transakcije.

Na voljo je samo ena vrsta načina plačila:

1. To je pričakovano za določene vrste računov. Nekateri računi podpirajo samo bančni prenos ACH in ne ponujajo možnosti kreditne kartice
2. Če menite, da je to napačno za vaš račun, se obrnite na podporo

Nepričakovan ali manjkajoč pribitek:

1. Pribitki veljajo samo za plačila s kreditno kartico, ne ACH
2. Nekateri računi (npr. vladni subjekti) so izvzeti iz pribitkov
3. Če menite, da je prikazan pribitek napačen, se pred zaključkom plačila obrnite na podporo podjetja Solenis

Datoteke PDF računa ni bilo mogoče prenesti:

1. Poskusite uporabiti drug spletni brskalnik
2. Počistite predpomnilnik brskalnika in poskusite znova
3. Preverite, ali so omogočena orodja proti pojavnim oknom, ki lahko preprečujejo prenos
4. Če dokumenta ni mogoče najti, prejmete sporočilo **"We were unable to locate the document. (Dokumenta ni bilo mogoče najti.) Contact Solenis for assistance."** (Za pomoč se obrnite na podjetje Solenis.)
5. Račune, starejše od 24 mesecev, boste morda morali zahtevati od ekipe podjetja Solenis

Napake pri ustvarjanju spora:

1. Zagotovite, da so v obrazcu za spor izpolnjena vsa obvezna polja
2. Preverite, ali sporni znesek ne presega zneska računa
3. Preverite, ali priložene datoteke ne presegajo omejitve 10 MB
4. Uporabite podprte oblike datotek za priloge (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Če ne morete oddati spora, poskusite osvežiti stran in poskusite znova
6. Če težava ni odpravljena, ustvarite primer podpore z opisom težave

Zamude pri obdelavi plačil:

1. Plačila s kreditno kartico se morajo pojaviti takoj, v nasprotnem primeru počakajte 1 uro in ponovno preverite
2. Obdelava plačil ACH običajno traja 1–3 delovne dni

3. Če je stanje plačila več kot 5 delovnih dni v stanju "**Pending**" (**Na čakanju**), se obrnite na podporo

Plačilo kot gost: Račun se ne prikaže

1. Potrdite, da se številka stranke, ki ste jo vnesli, ujema z drugimi računi, ki so že na vašem seznamu plačil za goste – vsi računi v enem plačilu za goste morajo uporabljati isto številko računa
2. Dvakrat preverite številko stranke in številko dokumenta glede tipkarskih napak

Težave z združljivostjo brskalnika:

1. Posodobite brskalnik na najnovejšo različico
2. Če imate težave s prikazom, poskusite uporabiti Google Chrome, ki je priporočen brskalnik
3. Onemogočite razširitve brskalnika, ki bi lahko motile portal
4. Nastavite povečavo brskalnika na 100 %
5. Za mobilne uporabnike je za optimalno funkcionalnost priporočena namizna različica spletnega mesta

12. Pridobivanje podpore

Kontaktne podatki:

- E-pošta: SolenisCreditNATeam@solenis.com