



Portal de presentación y pago de facturas electrónicas (EIPP) de Solenis

Guía del usuario para clientes

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

Viewing Existing Disputes:.....	20
Dispute Resolution Process:.....	20
8. Managing Payment Methods	20
Adding a Payment Method:	20
For Credit Cards:	21
For ACH (Bank Account):	22
Removing a Payment Method:	22
Payment Method Expiration:	22
9. Viewing Payment History	23
Accessing Payment History:.....	23
Filtering Payments:	23
Viewing Payment Details:	23
Downloading Payment Receipts:.....	24
10. Case Management	24
Viewing Cases:.....	24
Filtering Cases:	25
Case Details:.....	25
11. Troubleshooting	26
Common Issues and Solutions:	26
Invoice Not Showing:.....	26
Payment Method Not Working:	26
Unable to Download Invoice PDF:.....	27
Dispute Creation Errors:	28
Payment Processing Delays:.....	28
Browser Compatibility Issues:	28
12. Getting Support	29
Contact Information:	29

1. Introducción

El portal de presentación y pago de facturas electrónicas (EIPP) de Solenis proporciona una forma eficiente y segura de ver, gestionar y pagar sus facturas en línea. Este portal orientado al cliente agiliza sus interacciones financieras con Solenis a la vez que le ofrece un mayor control y visibilidad sobre sus procesos de facturación y pago.

Principales beneficios:

- **Accesibilidad 24/7:** acceda a la información de sus facturas en cualquier momento y lugar a través de un portal en línea seguro.
- **Pagos simplificados:** realice pagos rápidamente con tarjetas de crédito o transferencias ACH con métodos de pago guardados.
- **Opciones de pago flexibles:** pague todo o parte del importe, aplique los créditos de cuenta disponibles y, si no tiene acceso al portal, pague directamente sin iniciar sesión.
- **Visibilidad completa:** vea todas las facturas abiertas y antiguas en una ubicación central.
- **Capacidades de autoservicio:** envíe reclamaciones, solicite información y haga un seguimiento del estado de la resolución sin llamadas telefónicas ni correos electrónicos.
- **Documentación detallada:** descargue los PDF de las facturas y la documentación relacionada para sus registros.
- **Comunicación eficiente:** utilice el canal de comunicación directa con el equipo de asistencia de Solenis para preguntas sobre facturación.

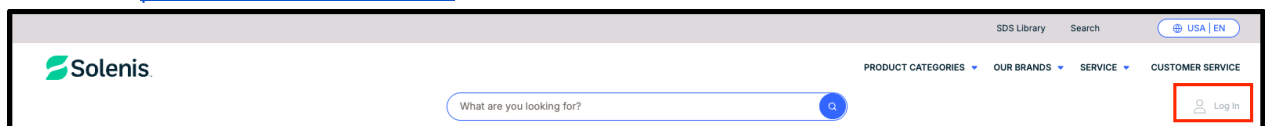
Funciones del portal:

- **Gestión de facturas:** vea, filtre, busque y descargue facturas y documentación de apoyo.
- **Procesamiento de pagos:** realice pagos seguros mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria ACH.
- **Recargos de pagos:** consulte cualquier recargo de procesamiento de tarjetas aplicable antes de confirmar su pago.
- **Pago como invitado:** pague las facturas sin iniciar sesión proporcionando su cuenta y la información de la factura.
- **Historial de pagos:** realice un seguimiento del historial de pagos y descargue recibos para sus registros.
- **Gestión de reclamaciones:** envíe y haga un seguimiento de las reclamaciones relacionadas con sus facturas con documentación de apoyo.

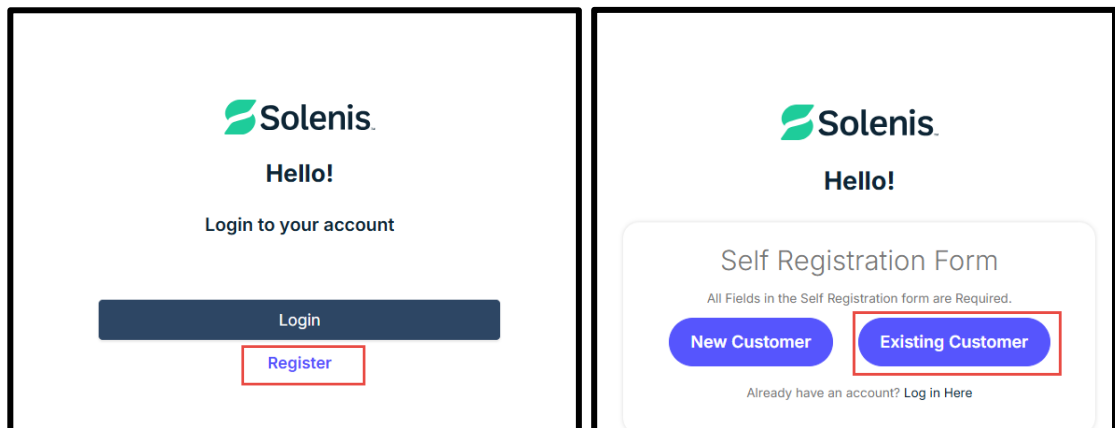
- **Guardado del método de pago:** guarde de forma segura los métodos de pago para usarlos en el futuro.
- **Gestión de casos:** cree y gestione casos de asistencia para consultas sobre facturación.
- **Registro de usuarios:** los nuevos usuarios pueden registrarse para acceder a los productos de Solenis; Solenis concede acceso al portal de EIPP después de la configuración de la cuenta.

2. Acceso al portal de EIPP

- Acceda al portal iniciando sesión con sus credenciales en products.solenis.com.



- Seleccione Register (Registrarse) -> y Existing customer (Cliente existente).



- Complete su información de contacto como se solicita -> en la siguiente pantalla introduzca su número de cuenta de Solenis, que puede encontrar en sus facturas o extracto.

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

- ¿Todavía no tiene las credenciales para el portal o necesita realizar un pago único sin registrarse? Consulte la sección «Pago sin iniciar sesión (pago como invitado)».

Ayuda para el inicio de sesión:

- Si no puede acceder al portal, póngase en contacto con el equipo de asistencia de Solenis en SolenisCreditNATeam@solenis.com para obtener ayuda.

3. Vista general del panel de control

Una vez que haya iniciado sesión, se le dirigirá al panel de control, que le proporcionará una vista general del estado de su cuenta y la información de las facturas:



El panel de control incluye los siguientes componentes clave:

1. Last Payment Details (Detalles del último pago)

- Detalles de su último pago realizado a través del portal.

2. Amount Due by Aging Buckets (Importe pendiente por antigüedad)

- Muestra la antigüedad de las facturas por intervalos de tiempo:
 - Actual
 - 1-30 días de retraso
 - 31-60 días de retraso
 - 61-90 días de retraso
 - 91-120 días de retraso
 - Más de 120 días de retraso

3. Filter Payable By Aging Buckets (Filtrar cuentas por pagar según antigüedad)

- Proporciona una vista general rápida del número de facturas abiertas.
- Muestra el importe total adeudado en todas las facturas.
- Incluye el botón «**Pay Now**» (Pagar ahora) que permite acceder rápidamente a la funcionalidad de pago.

4. Selección de divisa

- Los clientes que trabajen con varias divisas pueden seleccionar cuál mostrar en los widgets del panel de control.

- El menú desplegable solo mostrará las opciones de divisas para las que tenga facturas.

4. Gestión de facturas

Visualización de las facturas:

1. Haga clic en «**Invoices**» (Facturas) en el menú de su perfil.
2. La página Invoice List (Lista de facturas) muestra todas sus facturas con información clave:
 - Número de documento de facturación
 - Tipo de facturación
 - ID del documento de origen
 - Fecha del documento
 - Fecha de vencimiento
 - Importe total a pagar
 - Estado del pago

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

Filtrado de facturas:

1. Utilice la barra de búsqueda en la parte superior de la lista de facturas para buscar por número de factura.
2. Utilice las opciones de filtrado para restringir las facturas por:
 - Estado
 - Antigüedad
 - Número de facturas por página
3. Haga clic en «**Reset Filters**» (Restablecer filtros) para borrar todos los filtros aplicados.
4. Utilice las opciones de clasificación para:
 - Ordenar facturas por su fecha (de las más antiguas a las más recientes)

- Fecha de vencimiento
- Importe
- Estado del pago

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

Visualización de los detalles de las facturas:

1. Haga clic en el número de una factura para ver los detalles.
2. La página Invoice Detail (Detalles de la factura) muestra:
 - Información de la factura (número, fecha, importe, tipo de facturación)
 - Líneas de factura
 - Estado e historial de pagos
 - Casos relacionados (si los hubiera)

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

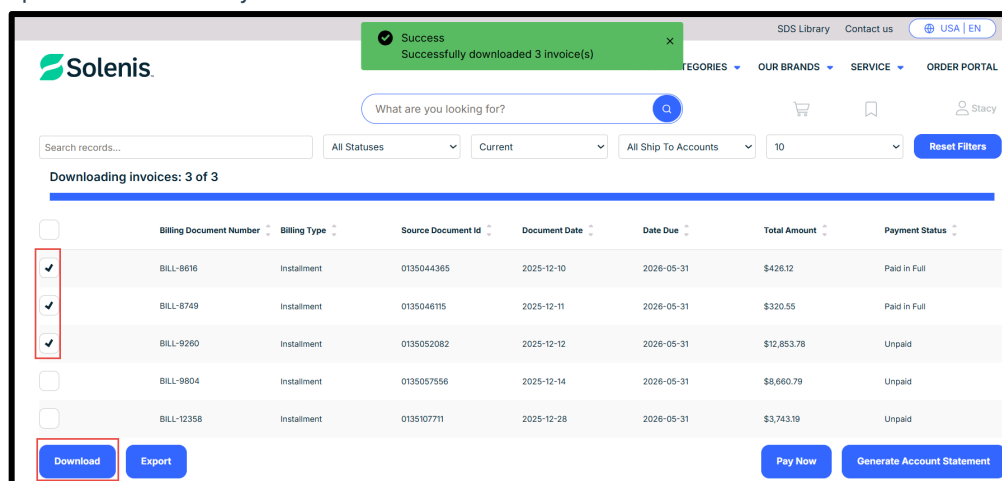
Created Date

No cases present.

Nota: Los métodos de pago ofrecidos al pagar una factura (tarjeta de crédito y/o transferencia bancaria ACH) pueden variar en función del tipo de factura. Consulte «Métodos de pago disponibles» para obtener más información.

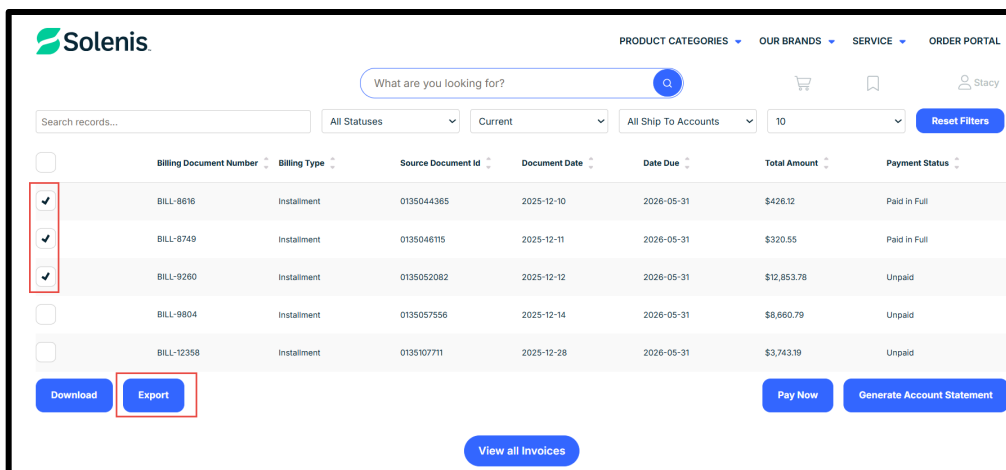
Descarga de facturas:

1. En Invoice List (Lista de facturas), seleccione las casillas de verificación junto a las facturas que desea descargar.
2. Haga clic en el botón «**Download**» (Descargar).
3. Los PDF de las facturas seleccionadas se descargarán en su ordenador como archivos separados.
4. Si no se puede localizar el documento, recibirá el mensaje «**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance**» (No hemos podido localizar el documento. Póngase en contacto con Solenis para obtener ayuda).



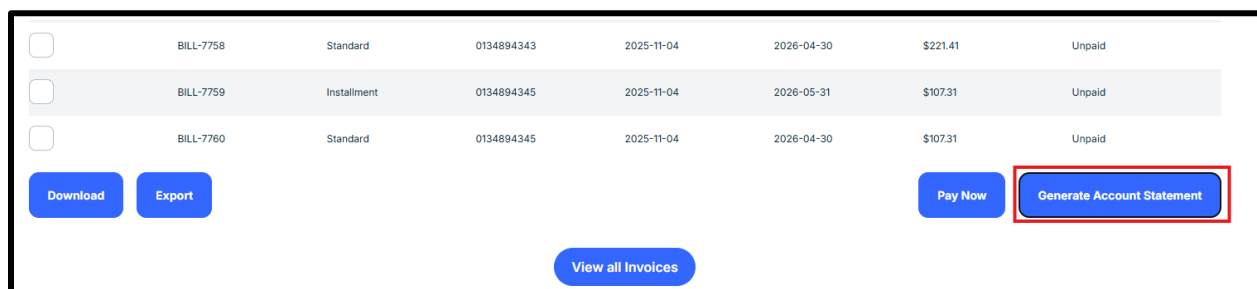
Exportación de los datos de una factura:

1. En Invoice List (Lista de facturas), seleccione las facturas que desea exportar.
2. Haga clic en el botón «**Export**» (Exportar).
3. El sistema generará un archivo CSV.
4. Los datos de la factura se descargarán en su ordenador.



Descarga de un extracto

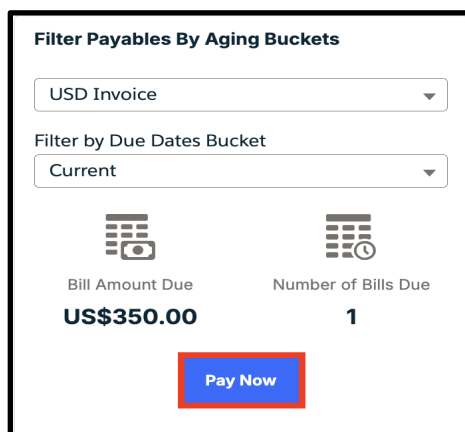
1. Seleccione «Generate Statement» (Generar extracto) y se descargará automáticamente un extracto que mostrará todas las facturas pendientes (sin pagar) a partir de la fecha actual.



5. Realización de pagos

Función «Pay Now» (Pagar ahora) (panel de control):

1. En el panel de control, haga clic en el botón «Pay Now» (Pagar ahora).



2. Se abrirá una ventana de pago que mostrará todas sus facturas abiertas.

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. Seleccione las facturas que desea pagar introduciendo el importe del pago.
4. Haga clic en «**Continue**» (Continuar).
5. Seleccione el método de pago:
 - Puede utilizar un método de pago guardado
 - Puede añadir un nuevo método de pago (tarjeta de crédito o ACH)
6. Haga clic en «**Pay Now**» (Pagar ahora) para procesar su pago.
7. Recibirá una confirmación con los detalles del pago y el número de recibo.

Pago desde Invoice List (Lista de facturas):

1. Vaya a la página «**Invoices**» (Facturas).
2. Seleccione una o varias facturas marcando las casillas.
3. Haga clic en el botón «**Pay Now**» (Pagar ahora).
4. Siga los pasos 4-8 anteriores para completar el pago.

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

Pago de una sola factura:

1. Vaya a la página «**Invoices**» (Facturas).
2. Haga clic en el número de documento de facturación para ver los detalles.
3. Haga clic en el botón «**Pay**» (Pagar) en la página Invoice Detail (Detalles de la factura).

4. Siga los pasos 4-8 anteriores para completar el pago.

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

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

Pay NowDispute

Realización de pagos parciales:

1. Vaya a la página «Invoices» (Facturas).
2. Seleccione una o varias facturas marcando las casillas y haga clic en «Pay Now» (Pagar ahora).

PRODUCT CATEGORIES

OUR BRANDS

SERVICE

ORDER PORTAL

What are you looking for?

Q

Search records...

Unpaid

All

All Ship To Accounts

5

Reset Filters

<

3. Durante el proceso de pago, puede ajustar el importe del pago de cada factura.
4. Introduzca el importe que desea pagar en el campo «**Payment Amount**» (Importe del pago).

Pay Now

Invoice	Due Date	Total Amount Due	Amount To Pay
1400065799	Apr 30, 2026	\$15,807.34	<input style="width: 100%;" type="text" value="1,500.00"/>

Cancel
Continue

5. Continúe con el proceso de pago y marque el motivo del pago parcial.

Pay Now

Select a reason for each short payment

You are paying less than the full amount due on the following invoice(s). Please provide a reason for each short payment.

Invoice	Amount Due	Amount To Pay	Short Pay Reason
987654321	US\$500.00	US\$250.00	<div style="border: 1px solid #dc3545; padding: 2px;"> Select a reason ▼ </div> <div style="font-size: x-small; color: #dc3545;">Complete this field.</div>

Cancel
Back
Continue

Nota: Después de enviar un pago parcial, la factura mostrará el estado de «Partially Paid» (Parcialmente pagada) con el importe que refleja lo que se pagó realmente, no el total de la factura original.

Opciones de pago disponibles

Los métodos de pago que se le ofrecen (tarjeta de crédito, transferencia bancaria ACH o ambas opciones) dependen del tipo de factura que esté pagando. Si selecciona facturas que solo admiten un método (por ejemplo, solo ACH), esa será la única opción que se mostrará cuando añada un nuevo método de pago o seleccione uno guardado. Si no está seguro de por qué una opción en particular no está disponible para una factura, póngase en contacto con el equipo de asistencia de Solenis.

Recargos de pagos

Dependiendo de su cuenta y del método de pago que elija, puede aplicarse un recargo por procesamiento de tarjetas al pagar con tarjeta de crédito:

- Si se aplica un recargo, se calculará y se mostrará en la pantalla Select Payment Method (Seleccionar método de pago) cuando elija una tarjeta.
- Debe revisar y confirmar el recargo antes de que el botón «Pay Now» (Pagar ahora) esté disponible.
- Si paga varias facturas y/o aplica créditos en el mismo pago, el recargo se desglosa por factura, junto con un recargo total y un cargo neto total.

- Los recargos no se aplican a los pagos por transferencia bancaria ACH.
- Algunas cuentas (por ejemplo, entidades gubernamentales) no están sujetas a recargos. Si su cuenta está exenta, no aparecerá ningún mensaje de recargo y podrá proceder con el pago sin un paso de confirmación.
- El importe del recargo aparecerá en su confirmación de pago, en la página Payment Detail (Detalles del pago) y en el recibo que puede descargar.

Si desea preguntar si se aplica un recargo a su cuenta, póngase en contacto con el equipo de asistencia de Solenis en SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Aplicación de créditos a su pago

Si su cuenta tiene créditos disponibles, puede aplicarlos al pago de una factura:

- Al seleccionar las facturas que desea pagar, también se mostrarán los créditos disponibles para su cuenta. Seleccione los créditos que desea aplicar.
- Los créditos aplicados reducen el importe total del pago (y reducen cualquier importe de recargo, si corresponde); los créditos que no seleccione permanecen disponibles para un pago futuro.
- Se debe incluir al menos una factura estándar en el pago; un crédito no se puede pagar por sí solo.
- Los créditos deben aplicarse por completo; no puede aplicar un importe parcial de un crédito.
- El importe total del pago debe ser cero o superior antes de poder continuar; si la aplicación de los créditos seleccionados genera un total negativo, ajuste su factura o la selección de los créditos antes de continuar.

Su confirmación de pago, la página Payment Detail (Detalles del pago) y el recibo mostrarán los cargos de la factura, cualquier crédito aplicado, el cargo neto y cualquier recargo.

Tiempo de procesamiento del pago:

1. Los pagos con tarjeta de crédito se procesan inmediatamente.
2. Los pagos ACH (transferencia bancaria) suelen tardar entre 1 y 3 días hábiles en procesarse.
3. El estado de su pago se actualizará en el sistema cuando se confirme el pago.

Confirmación del pago:

1. Después de enviar correctamente el pago, verá una pantalla de confirmación.

Pay Now

Payment submitted

Payment submitted successfully.

Receipt

Currency	Charges	Credits Applied	Net Charged
USD	\$1,500.00	\$0.00	\$1,500.00

Close

- Puede ver y descargar un recibo del pago desde la pantalla de confirmación del pago o más tarde desde la sección Payment History (Historial de pagos).

Orders

Invoices

Deliveries

Payments

Cases

Filter Records

Start Date

yyyy/mm/dd

Invoice Number

Records per page

10

Reset Filters

Search records...

End Date

yyyy/mm/dd

Enter invoice number...

	Payment Number	Payment ID	Date	Payment Method ID	Amount	Status
	P-000000163	0aQUX000002eevF2AQ	2026-04-10	8Z7UX00000013jp0AA	\$1,500.00	Processed
	P-000000551	0aQUX000002yNVF2A2	2026-05-08	8Z7UX0000001A2p0AE	\$15,807.34	Processed

Download

Export

6. Pago sin iniciar sesión (pago como invitado)

Si no tiene credenciales del portal o simplemente desea realizar un pago único, puede pagar sus facturas directamente sin iniciar sesión.

- Vaya a la página Guest Payment (Pago como invitado) (products.solenis.com/guest-payment).

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

- Introduzca su número de cliente y el número de documento de la factura que desea pagar y, a continuación, haga clic en «Add Invoice» (Añadir factura). La factura se recuperará y se añadirá a la siguiente tabla. Su número de cliente permanece introducido para que pueda añadir más facturas y el campo Document Number (Número de documento) se borra para que pueda introducir la siguiente.
- Todas las facturas añadidas a un pago como invitado único deben pertenecer a la misma cuenta (número de cliente). Si intenta añadir una factura con un número de cliente diferente, verá el mensaje «All invoices in a single payment must use the same account number» (Todas las facturas de un único pago deben utilizar el mismo número de cuenta) y esa factura no se añadirá.
- Cuando haya añadido las facturas que desea pagar, complete la sección Billing Details (Detalles de facturación) y haga clic en «Pay Invoice(s)» (Pagar factura[s]).
- Los métodos de pago disponibles (tarjeta de crédito y/o ACH) dependerán del tipo de factura que haya añadido, igual que cuando paga con la sesión iniciada.

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', 'PRODUCT CATEGORIES', 'OUR BRANDS', 'CONTACT', and 'REGISTER NOW'. Below this is a search bar with the placeholder text 'What are you looking for?' and a 'Log In' link. The main content area features two payment options: 'ACH/Bank Account' (unselected) and 'Credit Card' (selected). The 'Credit Card' form includes 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 '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', 'Terms & Conditions', and 'Privacy Statement', along with social media icons for LinkedIn, Facebook, Twitter, and Instagram.

- Introduzca sus datos del pago y haga clic en «Pay Now» (Pagar ahora) para completarlo.
- Una vez completado el pago, la pantalla de confirmación mostrará: «Thank you for your recent payment. Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded» (Gracias por su pago. Espere 24-48 horas para ver la transacción reflejada en su cuenta. Las comunicaciones relacionadas con la cuenta que reciba durante este intervalo de tiempo pueden no tener en cuenta su último pago y pueden ignorarse). Sus facturas se marcarán como «Paid in Full» (Pagada en su totalidad).
- Si envía un importe de pago parcial para una o varias facturas, su confirmación incluirá una nota adicional: «Please contact support: Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment» (Póngase en contacto con el equipo de asistencia enviando un correo electrónico a soleniscreditnateam@solenis.com para realizar un pago parcial). Las facturas pagadas parcialmente se mostrarán como «Partially Paid» (Parcialmente pagada) y todas las facturas pagadas en su totalidad se mostrarán como «Paid in Full» (Pagada en su totalidad).

Pago con créditos disponibles (pago como invitado):

Si tiene una factura tipo crédito (que coincida con el número de cuenta, la marca y la divisa de sus otras facturas), puede añadirla al mismo pago como invitado:

- El importe del crédito, incluido cualquier recargo, se deducirá del saldo total.
- Una factura con crédito no se puede pagar por sí sola; también se debe incluir una factura estándar.
- No se puede aplicar un importe parcial a una factura con crédito; debe pagarse en su totalidad.
- El importe total debe ser cero o superior para poder completar el pago.

Visualización y envío por correo electrónico de su recibo:

Desde la pantalla de confirmación del pago, puede:

- Hacer clic en «View Receipt» (Ver recibo) para abrir su recibo en una nueva pestaña, donde podrá descargar una copia en PDF.
- Hacer clic en «Email Receipt» (Enviar recibo al correo electrónico) para recibir un enlace a su recibo en su dirección de correo electrónico.

7. Reclamaciones relacionadas con las facturas

Creación de una reclamación:

1. Vaya a la página «**Invoices**» (Facturas).
2. Haga clic en un número de documento de facturación para ver los detalles.
3. Haga clic en el botón «**Dispute**» (Reclamación) en la página Invoice Detail (Detalles de la factura).
4. Rellene el formulario de reclamación:
 - Seleccione un motivo de reclamación en el menú desplegable.
 - Introduzca el importe reclamado.
 - Ofrezca una descripción detallada del problema.
 - Proporcione una dirección de correo electrónico si aún no se ha incluido.
 - Adjunte cualquier documentación relevante (opcional, límite de tamaño total de los archivos de 10 MB).
5. Haga clic en «**Save**» (Guardar).
6. Aparecerá un mensaje de confirmación y se creará un caso.
7. La reclamación se remitirá al equipo de Solenis adecuado en función del motivo seleccionado.
 - **Nota:** La reclamación de una factura no exime al cliente de pagar el saldo adeudado hasta que se haya recibido la confirmación de Solenis de que la reclamación ha sido aceptada y se han puesto a disposición los documentos apropiados.

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

Visualización de reclamaciones existentes:

1. Vaya a la página «Cases» (Casos).
2. Puede ver sus reclamaciones/casos con información clave:
 - Número de caso
 - Estado
 - Dirección de correo electrónico
 - Asunto
 - Fecha de creación

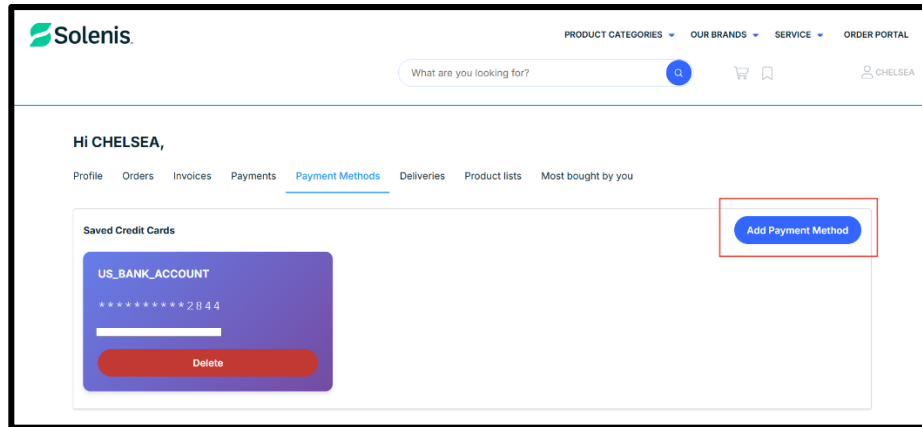
Proceso de resolución de reclamaciones:

1. Después de enviar una reclamación, se asignará a un representante de Solenis para su revisión.
2. El portal mostrará el estado actual de su reclamación.
3. Si se aprueba su reclamación, verá una nota de crédito aplicada a su cuenta.
4. Si se necesita información adicional, el representante de Solenis la solicitará a través del caso.

8. Gestión de los métodos de pago

Adición de un método de pago:

1. Vaya a «Payment Methods» (Métodos de pago) en el menú de navegación.
2. Haga clic en «Add Payment Method» (Añadir método de pago).



3. Introduzca sus datos personales:
 - Nombre del titular de la tarjeta
 - Correo electrónico
 - Dirección de facturación (calle, n.º/apartamento, localidad, estado/provincia, código postal, país)
4. Haga clic en «**Continue**» (Continuar) para continuar con la información de la tarjeta.

 The image shows a 'Add Payment Method' form. It has two main sections: 'Personal Information' and 'Billing Address'. Under 'Personal Information', there are fields for '* Cardholder/ACH Account Holder Name' and '* Email'. Under 'Billing Address', there are fields for '* Street Address' and 'Address Line 2'. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'Continue' buttons.

5. Seleccione «Card» (Tarjeta) o «ACH bank» (Transferencia bancaria ACH) y siga las instrucciones que aparecen en la pantalla.
6. Haga clic en «**Save Payment Method**» (Guardar método de pago).

Para tarjetas de crédito:

1. Introduzca los datos de su tarjeta:
 - Número de tarjeta
 - Fecha de caducidad
 - Código CVV
2. Haga clic en «**Save Payment Method**» (Guardar método de pago).

Add Payment Method

☒ **Credit Card** 

*Card Number

*Expiration Date *CVV 

☐ **ACH/Bank Account** 

Para ACH (cuenta bancaria):

1. Proporcione su número de ruta y número de cuenta.
2. Haga clic en «**Save Payment Method**» (Guardar método de pago) una vez completado el pago.

Eliminación de un método de pago:

1. Vaya a «**Payment Methods**» (Métodos de pago) en el menú de navegación.
2. Busque el método de pago que desea eliminar.
3. Haga clic en el botón «**Delete**» (Eliminar) en el método de pago.
4. Confirme la eliminación cuando se le solicite haciendo clic en «**OK**» (Aceptar).

Solenis PRODUCT CATEGORIES ▾ OUR BRANDS ▾ SERVICE ▾ ORDER PORTAL

What are you looking for?

Hi CHELSEA,

Profile Orders Invoices Payments Payment Methods Deliveries Product lists Most bought by you

Saved Credit Cards
Add Payment Method

US_BANK_ACCOUNT

*****2844

Delete

Caducidad del método de pago:

1. Para actualizar una tarjeta caducada, añada un nuevo método de pago con la información actualizada.

9. Visualización del historial de pagos

Acceso al historial de pagos:

1. Haga clic en «**Payments**» (Pagos) en el menú de navegación.
2. Puede ver la lista de todos los pagos realizados a través del portal.
3. Cada entrada incluye:
 - Número del pago
 - Fecha
 - Importe
 - Estado
4. Haga clic en un pago para ver más información.

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	8Z7VB0000001C3*0AE	\$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

Filtrado de pagos:

1. Utilice la barra de búsqueda para encontrar pagos específicos.
2. Utilice las opciones de filtrado para restringir los pagos por:
 - Fecha de inicio
 - Fecha de finalización
3. Haga clic en «**Reset Filters**» (Restablecer filtros) para borrar todos los filtros aplicados.

Visualización de los detalles del pago:

1. Haga clic en un pago de la lista para ver los detalles.
2. La página Payment Detail (Detalles del pago) muestra:
 - Número del pago
 - Fecha
 - Importe y divisa
 - Estado

- Código ISO de la divisa
- Importe del recargo
- 3. La sección de facturas muestra:
 - Número de documento de facturación
 - Tipo de facturación
 - ID del documento de origen
 - Fecha del documento
 - Fecha de vencimiento
 - Importe de los impuestos
 - Importe total a pagar
 - Estado del pago

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

Descarga de recibos de pago:

1. Vaya a la página «**Payments**» (Pagos).
2. Seleccione los pagos marcando la casilla situada junto a ellos.
3. Haga clic en el botón «**Print**» (Imprimir).
4. A continuación, los recibos de los pagos se descargarán como archivos PDF separados.

10. Gestión de casos

Visualización de casos:

1. Haga clic en «**Cases**» (Casos) en el menú de navegación.

2. Puede ver la lista de todos sus casos (reclamaciones y solicitudes de asistencia)
3. Cada entrada incluye:
 - Número de caso
 - Estado
 - Dirección de correo electrónico
 - Asunto
 - Fecha de creación

Filter Cases		Status	Reason	
<input type="text" value="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

Filtrado de casos:

1. Utilice la barra de búsqueda para encontrar casos específicos por número de caso o asunto.
2. Utilice las opciones de filtrado para restringir los casos por:
 - Estado
 - Motivo
3. Haga clic en «**Reset Filters**» (Restablecer filtros) para borrar todos los filtros aplicados.

Detalles del caso:

1. Haga clic en un número de caso para ver los detalles.
2. La página Case Detail (Detalles del caso) muestra:
 - Número de caso
 - Estado
 - Dirección de correo electrónico
 - Asunto
 - Descripción

- Fecha de creación
- Sección Case Activity (Actividad del caso)
- Sección Case Documents (Documentos del caso) con los nombres, los tipos y los tamaños de los archivos

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. Resolución de problemas

Problemas habituales y sus soluciones:

No aparece una factura:

1. Compruebe los filtros para asegurarse de que no limitan las facturas que se muestran.
2. Haga clic en «**Reset Filters**» (Restablecer filtros) para borrar todos los filtros aplicados.
3. Compruebe que la factura esté asociada a su cuenta.
4. Si la factura se emitió hace poco, es posible que aún no esté disponible en el portal (las facturas suelen aparecer entre 24 y 48 horas después de su emisión).
5. Si no puede encontrar una factura específica que cree que debería aparecer, póngase en contacto con el servicio de asistencia e indique el número de factura.

El método de pago no funciona:

1. Compruebe que la información del pago sea correcta y esté actualizada.
2. Compruebe si la tarjeta ha caducado o tiene un límite de gasto.

3. Asegúrese de que la dirección de facturación coincida con la que consta en su entidad financiera
4. Si se rechaza una tarjeta de crédito, póngase en contacto con el emisor de la tarjeta para verificar que no haya bloqueos en la transacción.
5. Para problemas relacionados con ACH, compruebe que los números de cuenta y de ruta se hayan introducido correctamente.
6. Pruebe a añadir otro método de pago.
7. Si recibe un mensaje de error específico, anótelo y proporciónelo al equipo de asistencia si es necesario.
8. Mensaje de error «The Apex request is Invalid» (La solicitud Apex no es válida): si recibe este mensaje de error, póngase en contacto con su banco, ya que significa que se ha superado un límite de crédito, un saldo o el importe de una transacción.

Solo hay disponible un tipo de método de pago:

1. Esto ocurre con determinados tipos de factura. Algunas facturas solo admiten transferencias bancarias ACH y no ofrecerán la opción de tarjeta de crédito
2. Si cree que no es el caso de su factura, póngase en contacto con el equipo de asistencia.

Recargo inesperado o ausente:

1. Los recargos solo se aplican a los pagos con tarjeta de crédito, no con ACH.
2. Algunas cuentas (por ejemplo, entidades gubernamentales) están exentas de recargos.
3. Si cree que un recargo mostrado es incorrecto, póngase en contacto con el equipo de asistencia de Solenis antes de completar el pago.

No se puede descargar el PDF de la factura:

1. Pruebe a utilizar un navegador web diferente.
2. Borre la caché de su navegador e inténtelo de nuevo.
3. Compruebe si tiene activados bloqueadores de ventanas emergentes que puedan impedir la descarga.
4. Si no se puede localizar el documento, recibirá el mensaje «**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance**» (No hemos podido localizar el documento. Póngase en contacto con Solenis para obtener ayuda).

5. Es posible que las facturas con más de 24 meses de antigüedad deban solicitarse al equipo de Solenis.

Errores en la creación de reclamaciones:

1. Asegúrese de rellenar todos los campos obligatorios en el formulario de reclamación.
2. Verifique que el importe reclamado no supere el importe de la factura.
3. Compruebe que los archivos adjuntos no superen el límite de 10 MB.
4. Utilice formatos de archivo compatibles en los archivos adjuntos (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG).
5. Si no puede enviar una reclamación, actualice la página e inténtelo de nuevo.
6. Si el problema persiste, cree un caso para el equipo de asistencia que describa el problema.

Retrasos en el procesamiento de pagos:

1. Los pagos con tarjeta de crédito deben aparecer inmediatamente; si no es el caso, espere una hora y vuelva a comprobarlo.
2. Los pagos con ACH suelen tardar entre 1 y 3 días hábiles en procesarse.
3. Si el estado del pago sigue siendo «**Pending**» (Pendiente) durante más de 5 días hábiles, póngase en contacto con el equipo de asistencia.

Pago como invitado: Invoice Won't

1. Confirme que el número de cliente que ha introducido coincide con las otras facturas que ya están en su lista de pagos como invitado: todas las facturas como invitado de un único pago deben utilizar el mismo número de cuenta.
2. Compruebe el número de cliente y el número de documento para ver si hay errores.

Problemas con la compatibilidad del navegador:

1. Actualice su navegador a la última versión.
2. Si experimenta problemas de visualización, pruebe a utilizar Google Chrome, que es el navegador recomendado.
3. Deshabilite las extensiones del navegador que puedan interferir con el portal.
4. Ajuste el zoom de su navegador al 100 %.
5. Se recomienda a los usuarios de teléfonos móviles que utilicen la versión de escritorio del sitio para una funcionalidad óptima.

12. Obtener asistencia

Información de contacto:

- Correo electrónico: SolenisCreditNATeam@solenis.com