Solenis portal för elektronisk fakturavisning och betalning (Electronic Invoice Presentment and Payment, EIPP)

Kundens användarguide

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

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 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

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

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

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

1. Introduktion

Solenis EIPP-portal erbjuder ett effektivt och säkert sätt att komma åt, hantera och betala dina fakturor online. Denna kundorienterade portal effektiviserar dina ekonomiska interaktioner med Solenis samtidigt som du får större kontroll över och insyn i dina faktura- och betalningsprocesser.

Viktiga fördelar:

- **Åtkomst dygnet runt**: Du kan komma åt din fakturainformation när som helst och var som helst via en säker onlineportal
- **Smidiga betalningar**: Gör snabba betalningar med kreditkort eller ACH-överföringar med sparade betalningsmetoder
- **Flexibla betalningsalternativ:** Betala helt eller delvis, utnyttja tillgängliga kontokrediter och – om du inte har åtkomst till portalen – betala direkt utan att logga in
- **Fullständig överblick**: Visa alla öppna och historiska fakturor på en central plats
- **Självbetjäningsfunktioner**: Skicka in bestridanden, begär information och spåra lösningsstatus utan telefonsamtal eller e-postmeddelanden
- **Detaljerad dokumentation:** Ladda ner faktura-PDF:er och tillhörande dokumentation för dina arkiv
- **Effektiv kommunikation**: Direkt kommunikationskanal med Solenis support för faktureringsfrågor

Portalfunktioner:

- **Fakturahantering:** Visa, filtrera, sök och ladda ner fakturor och tillhörande dokumentation
- **Betalningsbehandling:** Gör säkra betalningar med kreditkort eller ACH-banköverföring
- **Betalningsavgifter**: Se eventuella kortavgifter innan du bekräftar din betalning
- **Gästbetalning**: Betala fakturor utan inloggning genom att ange dina konto- och fakturauppgifter
- **Betalningshistorik:** Spåra betalningshistorik och ladda ner kvitton för dina register
- **Hantering av bestridanden**: Skicka in och spåra fakturabestridanden med tillhörande dokumentation
- **Lagring av betalningsmetod:** Spara betalningsmetoder säkert för framtida bruk

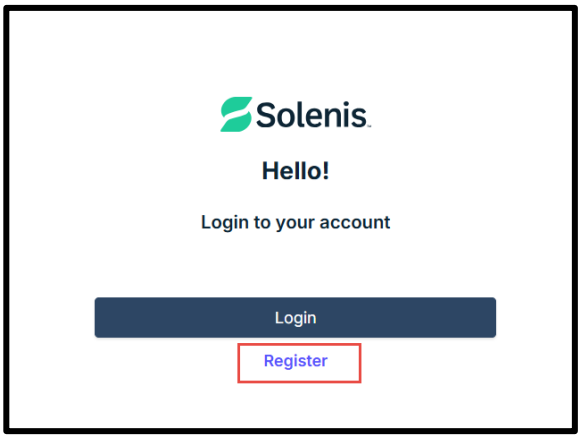
®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

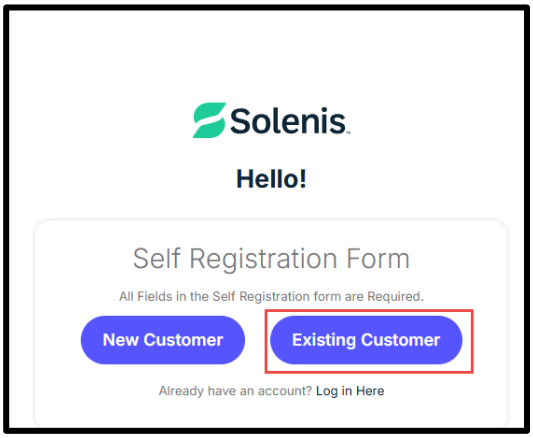
- **Ärendehantering:** Skapa och hantera supportärenden för faktureringsfrågor
- **Användarregistrering:** Nya användare kan registrera sig för åtkomst till Solenis produkter. EIPP-åtkomst beviljas när ett konto har konfigurerats av Solenis.

2. Åtkomst till EIPP-portalen

- Du kommer åt portalen genom att logga in med dina inloggningsuppgifter på products.solenis.com.

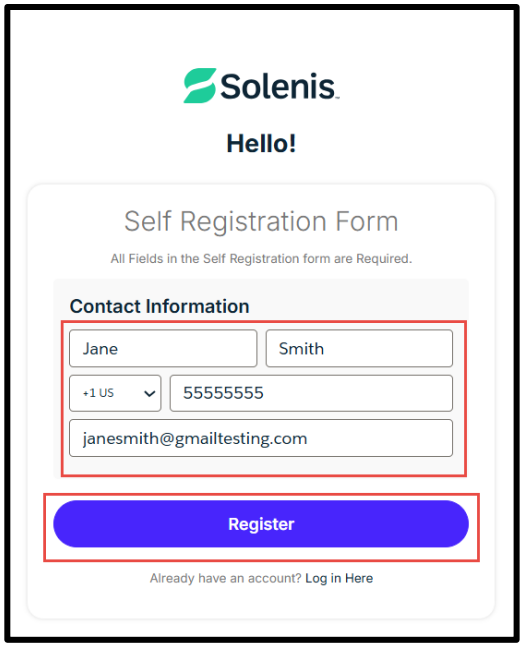
- Välj Register (Registrera) -> och Existing customer (Befintlig kund)

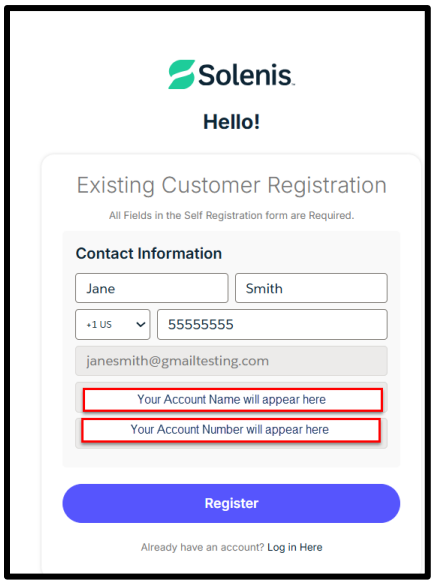




- Fyll i dina kontaktuppgifter enligt begäran -> på nästa skärmbild anger du ditt Solenis-kontonummer som finns på dina fakturor eller kontoutdrag.

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis





- Har du inga inloggningsuppgifter till portalen ännu, eller behöver du göra en engångsbetalning utan att registrera dig? Se avsnittet "Betalning utan inloggning (Gästbetalning)."

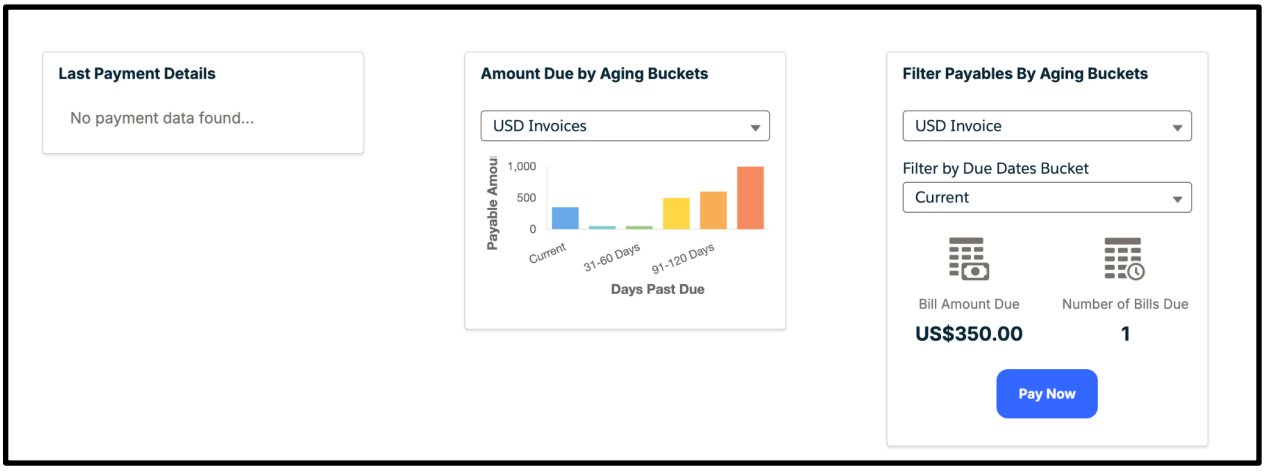
Inloggningssupport:

- Om du inte kan komma åt portalen, kontakta Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com för hjälp.

3. Översikt över kontrollpanelen

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

När du har loggat in dirigeras du till kontrollpanelen, med en översikt över din kontostatus och fakturainformation:



Kontrollpanelen innehåller följande huvudkomponenter:

1. **Last Payment Details** (Senaste betalningsuppgifter)
   - Uppgifter om din senaste betalning som gjordes via portalen.

2. **Amount Due by Aging Buckets** (Förfallet belopp per åldersintervall)
   - Visar fakturaålder per tidsintervall:
     - Nuvarande
     - 1–30 dagar försenad
     - 31–60 dagar försenad
     - 61–90 dagar försenad
     - 91–120 dagar försenad
     - +120 dagar försenad

3. **Filter Payable By Aging Buckets (Filtrera att betala per åldersintervall)**
   - Ger en snabb överblick över antalet öppna fakturor (Number of Bills Due)
   - Visar det totala förfallna beloppet för alla fakturor (Bill Amount Due)
   - Innehåller en "**Pay Now**"-knapp (Betala nu) för snabb åtkomst till betalningsfunktioner

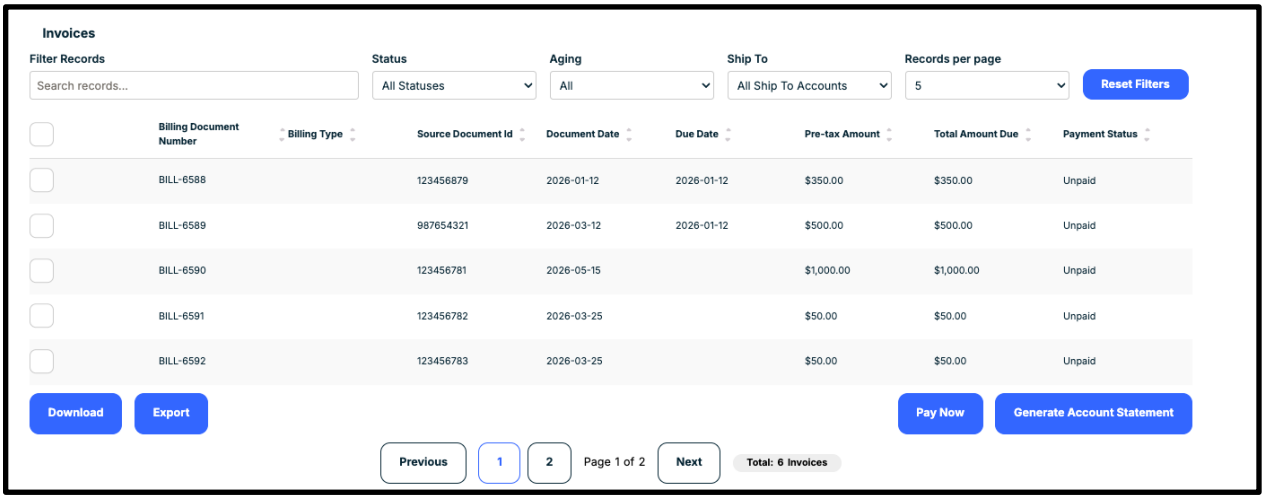
4. **Val av valuta**
   - För kunder med flera valutor kan man välja vilken valuta som ska visas i kontrollpanelens widgetar
   - I rullgardinsmenyn visas endast de valutaalternativ som du har fakturor för

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

4. Hantera fakturor

Visa fakturor:

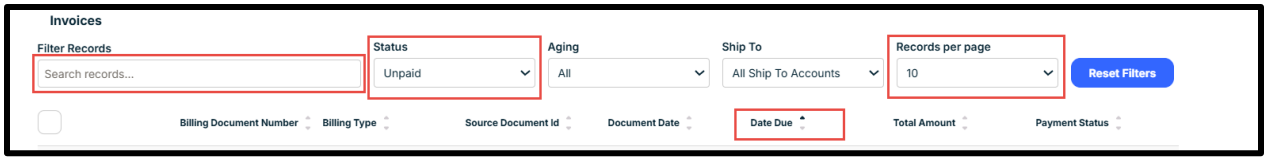
1. Klicka på "**Invoices**" (Fakturor) i din profilmeny
2. På sidan med fakturalistan visas alla dina fakturor med den viktigaste informationen:
    - Billing Document Number (Faktureringsdokumentets nummer)
    - Billing Type (Faktureringstyp)
    - Source Document Id (Källdokument-ID)
    - Document Date (Dokumentdatum)
    - Due Date (Förfallodag)
    - Total Amount Due (Totalt belopp att betala)
    - Payment Status (Betalningsstatus)



Filtrera fakturor:

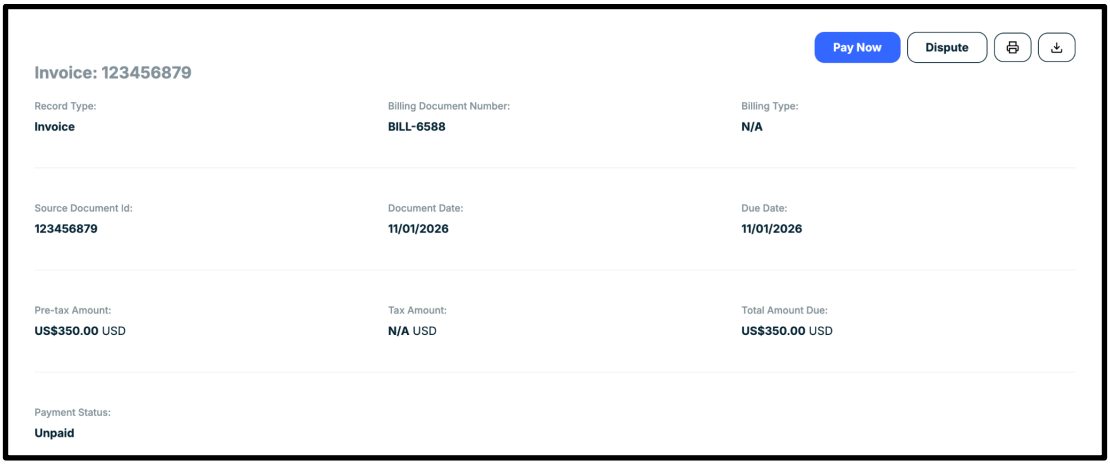
1. Använd sökfältet längst upp i fakturalistan för att söka på fakturanummer
2. Använd filteralternativ för att begränsa fakturor efter:
    - Status (Status)
    - Aging (Ålder)
    - Antal fakturor per sida
3. Klicka på "**Reset Filters**" (Återställ filter) för att rensa alla applicerade filter
4. Använd sorteringsalternativen för att:
    - Sortera fakturor efter datum – äldsta till nyaste
    - Due Date (Förfallodag)
    - Amount (Belopp)
    - Payment Status (Betalningsstatus)

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis



Visa fakturauppgifter:

1. Klicka på ett fakturanummer för att visa uppgifter
2. Sidan med fakturauppgifter visar:
    - Fakturainformation (nummer, datum, belopp, faktureringstyp)
    - Invoice Lines (Fakturarader)
    - Payment status and history (Betalningsstatus och historik)
    - Invoice Cases (Relaterade ärenden, om sådana finns)

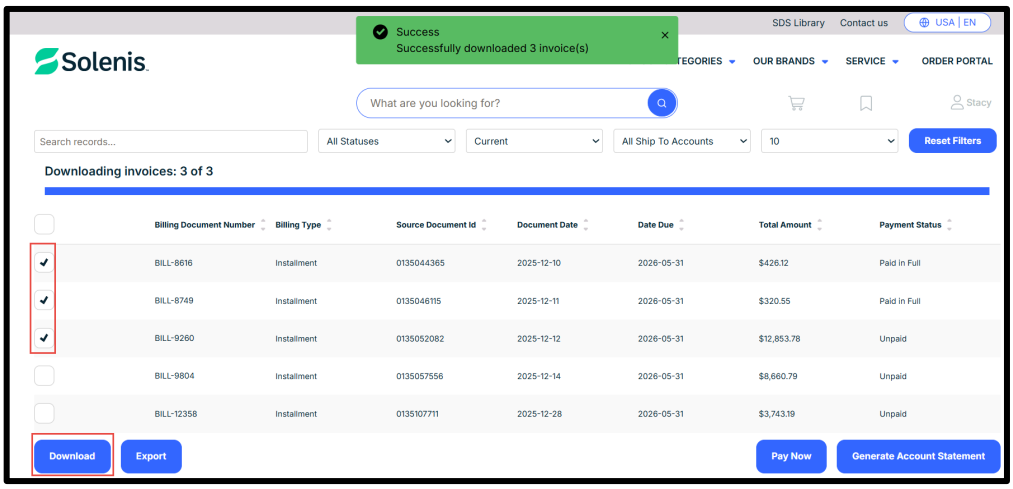


Obs: De betalningsmetoder som erbjuds när du betalar en faktura (kreditkort och/eller ACH-banköverföring) kan variera beroende på typ av faktura. Se "Tillgängliga betalningsmetoder" för mer information.

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

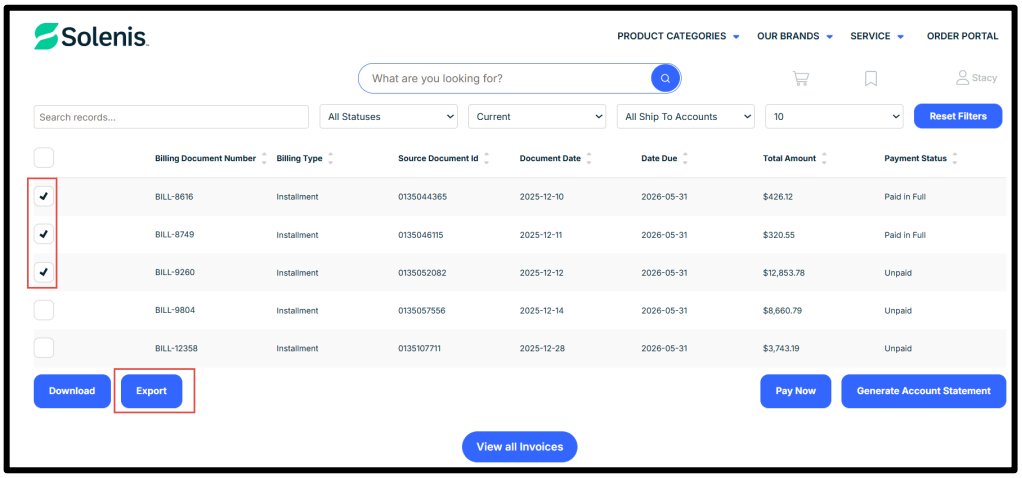
Ladda ner fakturor:

1. Markera i fakturalistan kryssrutorna bredvid de fakturor som du vill ladda ner
2. Klicka på knappen "**Download**" (Ladda ner)
3. De valda faktura-PDF:erna laddas ner till din dator som separata filer
4. Om dokumentet inte kan hittas får du meddelandet "**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance.**" (Vi kunde inte hitta dokumentet. Kontakta Solenis för hjälp)



Exportera fakturauppgifter:

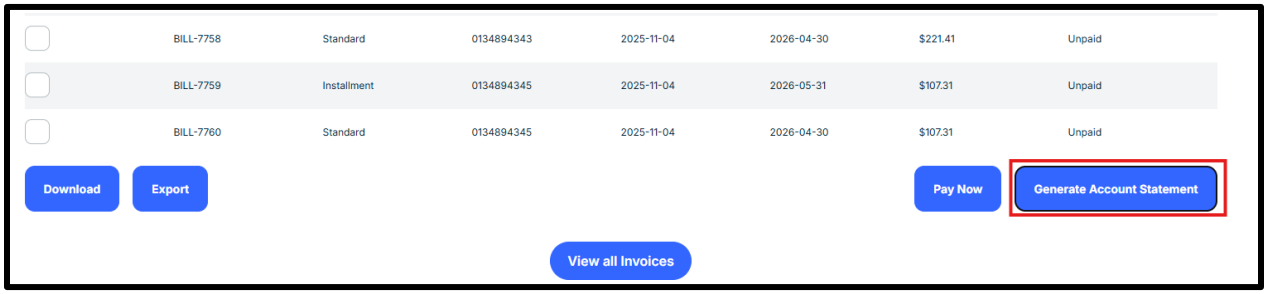
1. Markera i fakturalistan den eller de fakturor som du vill exportera
2. Klicka på knappen "**Export**" (Exportera)
3. Systemet genererar en CSV-fil
4. Fakturauppgifterna laddas ner till din dator



Ladda ner ett kontoutdrag

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

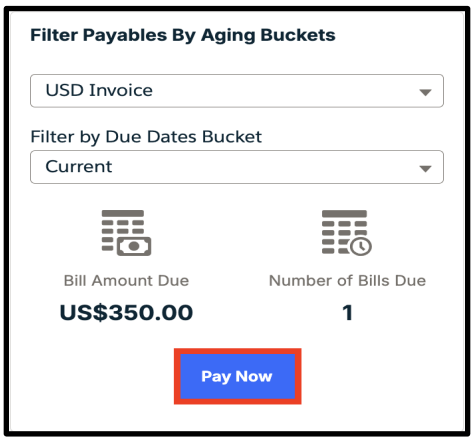
1. Välj "Generate Statement" (Generera kontoutdrag) så laddas ett kontoutdrag ner automatiskt som visar alla utestående (obetalda) fakturor per aktuellt datum.



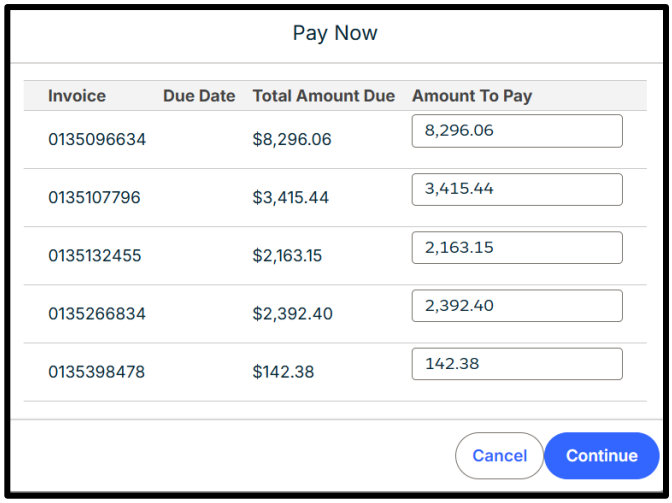
5. Göra betalningar

Betala nu-funktion (kontrollpanel):

1. Klicka på knappen "**Pay Now**" (Betala nu) på kontrollpanelen



2. Ett betalningsfönster öppnas med alla dina öppna fakturor



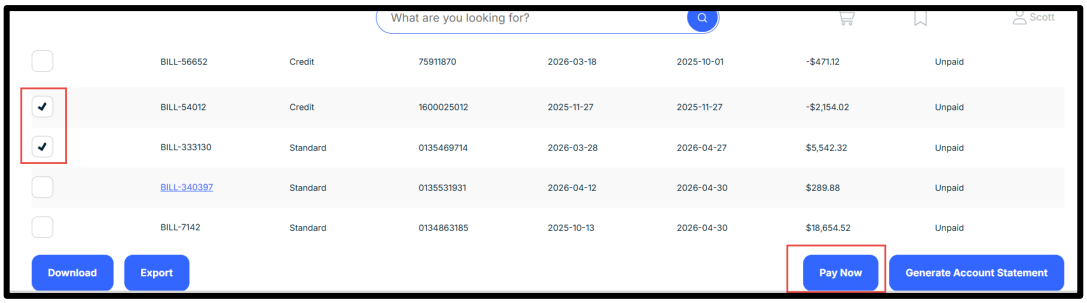
3. Välj de fakturor som du vill betala genom att ange betalningsbeloppet
4. Klicka på "**Continue**" (Fortsätt)

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

5. Välj din betalningsmetod:
    - Använd en sparad betalningsmetod
    - Lägg till en ny betalningsmetod (kreditkort eller ACH)
6. Klicka på "**Pay Now**" (Betala nu) för att behandla din betalning
7. Du får en bekräftelse med betalningsuppgifter och kvittonummer

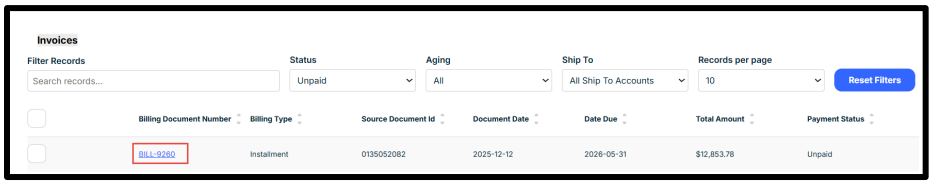
Betala från fakturalistan:

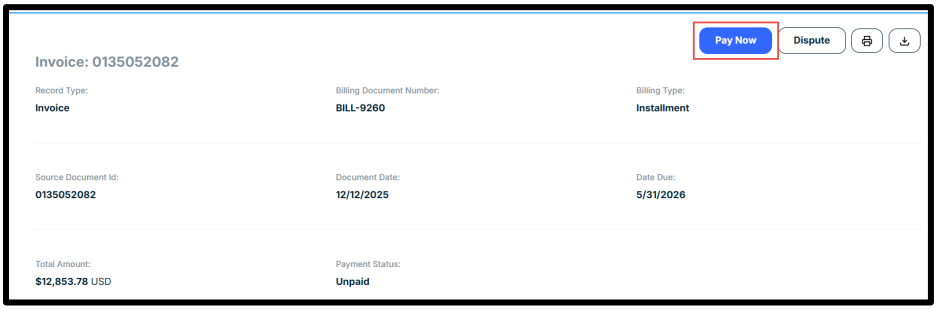
1. Gå till sidan "**Invoices**" (Fakturor)
2. Välj en eller flera fakturor genom att markera kryssrutorna
3. Klicka på knappen "**Pay Now**" (Betala nu)
4. Följ steg 4–8 ovan för att slutföra din betalning



Betala en enstaka faktura:

1. Gå till sidan "**Invoices**" (Fakturor)
2. Klicka på Billing Document Number (Faktureringsdokumentnumret) för att visa uppgifter
3. Klicka på knappen "**Pay Now**" (Betala nu) på sidan med fakturauppgifter
4. Följ steg 4–8 ovan för att slutföra din betalning

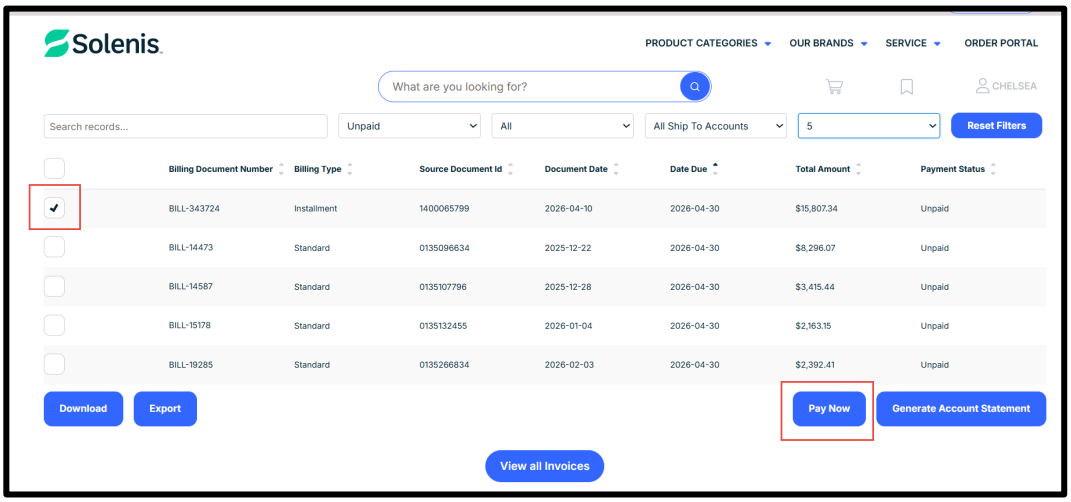




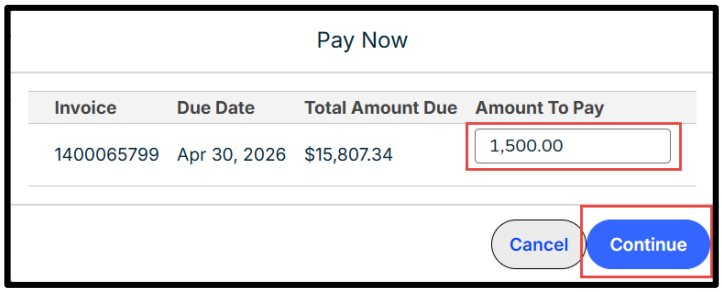
Göra delbetalningar:

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

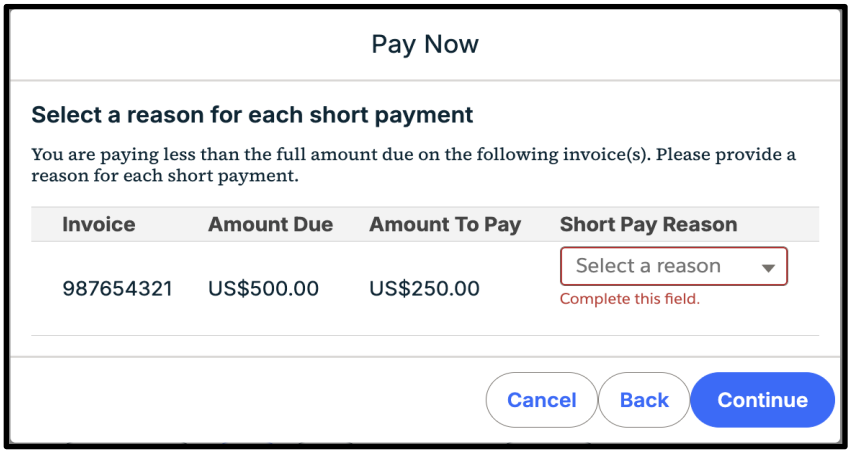
1. Gå till sidan "Invoices" (Fakturor)
2. Välj en eller flera fakturor genom att markera kryssrutorna och klicka på "Pay Now" (Betala nu)



3. Under betalningsprocessen kan du justera betalningsbeloppet för varje faktura
4. Ange det belopp som du vill betala i fältet "**Payment Amount**" (Betalningsbelopp)



5. Fortsätt med betalningsprocessen och markera orsaken till delbetalningen (Short Pay Reason)



®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

Obs: När en delbetalning har skickats in kommer fakturan att visa statusen ”Partially Paid” (Delbetald) med beloppet som visar vad som faktiskt har betalats, inte den ursprungliga fakturasumman.

Tillgängliga betalningsmetoder

De betalningsmetoder som erbjuds – kreditkort, ACH-banköverföring, eller båda – beror på vilken typ av faktura/fakturor du betalar. Om du väljer fakturor som endast stödjer en betalningsmetod (exempelvis endast ACH) är detta det enda alternativet som visas när du lägger till en ny betalningsmetod eller väljer en sparad. Om du är osäker på varför ett visst alternativ inte är tillgängligt för en faktura, kontakta Solenis support.

Betalningsavgifter

Beroende på ditt konto och den betalningsmetod du väljer kan en kortavgift tillkomma vid betalning med kreditkort:

- Om en avgift tillkommer beräknas den och visas på skärmen ”Select Payment Method” (Välj betalningsmetod) när du har valt ett kort
- Du måste granska och bekräfta avgiften innan knappen ”Pay Now” (Betala nu) blir tillgänglig
- Om du betalar flera fakturor och/eller utnyttjar krediter i samma betalning delas tillägget upp per faktura, tillsammans med en total avgift och en total nettodebitering
- Avgifter gäller inte vid betalningar via ACH-banköverföring
- Vissa konton (till exempel statliga myndigheter) omfattas inte av avgifter. Om ditt konto är undantaget visas inget avgiftsspråk och du kan fortsätta till betalningen utan något bekräftelsesteg
- Avgiften visas på din betalningsbekräftelse, på sidan med betalningsinformation och på ditt nedladdningsbara kvitto

Om du har frågor om huruvida en avgift gäller för ditt konto, kontakta Solenis support på SolenisCreditNATeam@solenis.com.

Utnyttja krediter på din betalning

Om det finns krediter på ditt konto kan du utnyttja dem när du betalar en faktura:

- När du väljer fakturor att betala visas även eventuella tillgängliga krediter för ditt konto. Välj den eller de krediter som du vill utnyttja
- Krediter som används minskar det totala beloppet som ska betalas (och minskar eventuella avgifter). Krediter som du inte väljer förblir tillgängliga för en framtida betalning
- Minst en standardfaktura måste ingå i betalningen – en kredit kan inte betalas ut för sig

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

- Krediter måste utnyttjas i sin helhet; du kan inte utnyttja en del av en kredit
- Det totala betalningsbeloppet måste vara noll eller större innan du kan fortsätta. Om utnyttjandet av de krediter som du har valt medför att det totala beloppet blir negativt, måste du justera dina faktura- eller kreditval innan du fortsätter

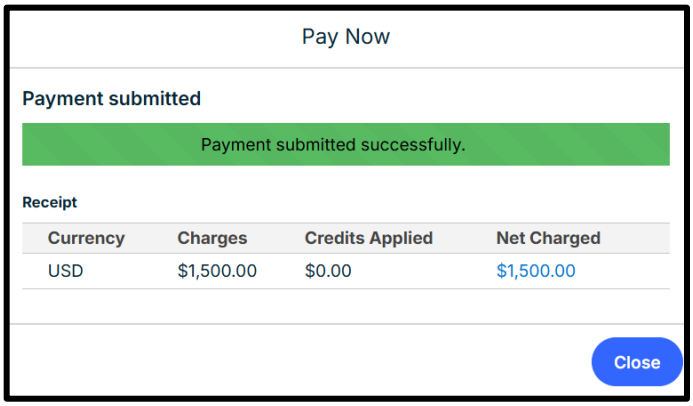
Din betalningsbekräftelse, sidan med betalningsuppgifter och kvittot visar fakturaavgifterna, eventuella krediter som utnyttjats, nettoavgiften och eventuella tillägg.

Behandlingstid för betalning:

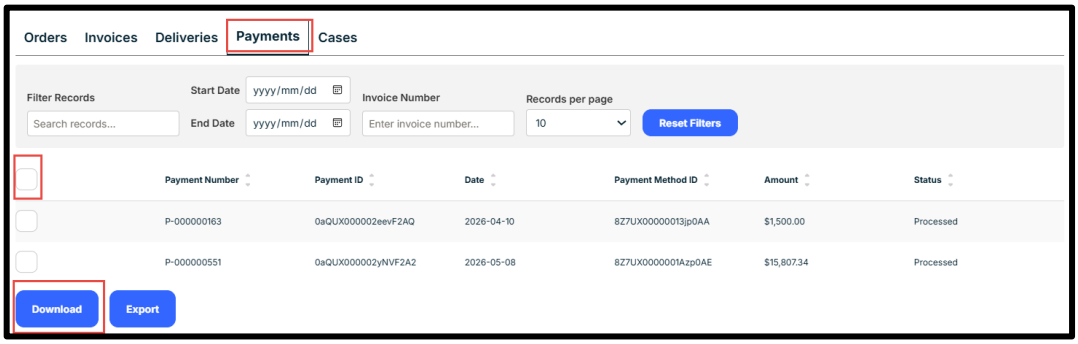
1. Kreditkortsbetalningar behandlas omedelbart
2. ACH-betalningar (banköverföring) tar normalt 1–3 arbetsdagar att behandla
3. Din betalningsstatus uppdateras i systemet när betalningen har bekräftats

Betalningsbekräftelse:

1. När betalningen har skickats visas en bekräftelseskärm



2. Du kan visa och ladda ner ett betalningskvitto från skärmen med betalningsbekräftelse eller senare från avsnittet "Payment History" (Betalningshistorik)

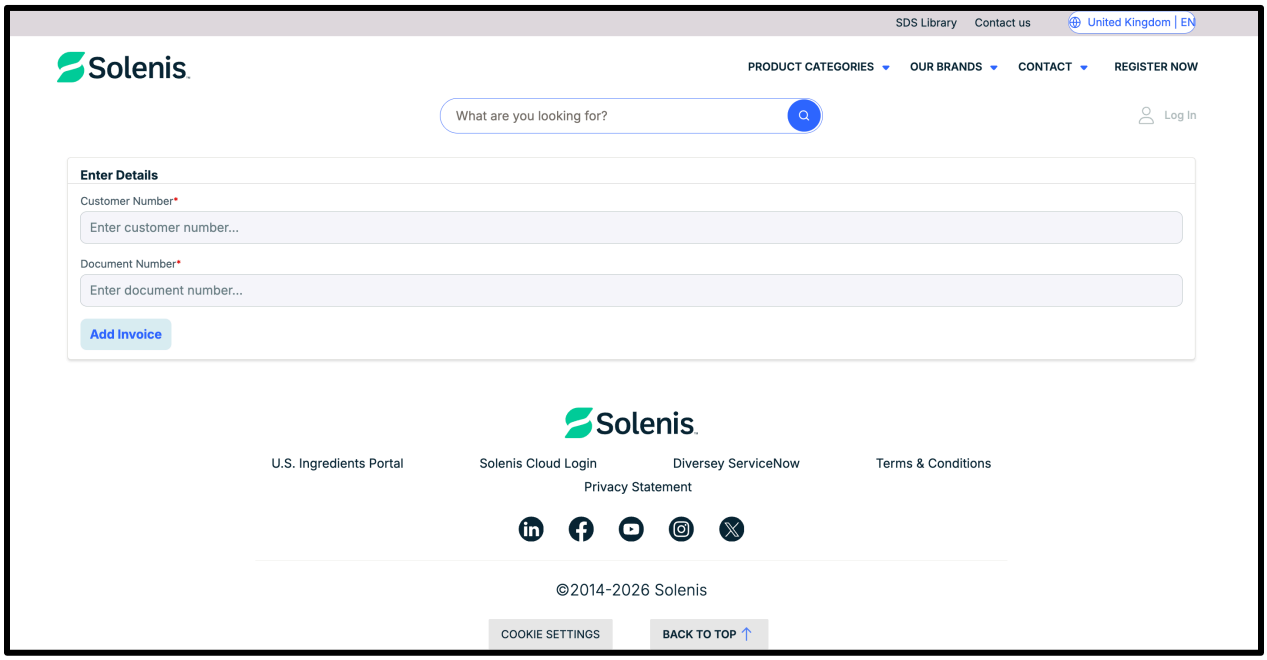


®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

6. Betala utan att logga in (Gästbetalning)

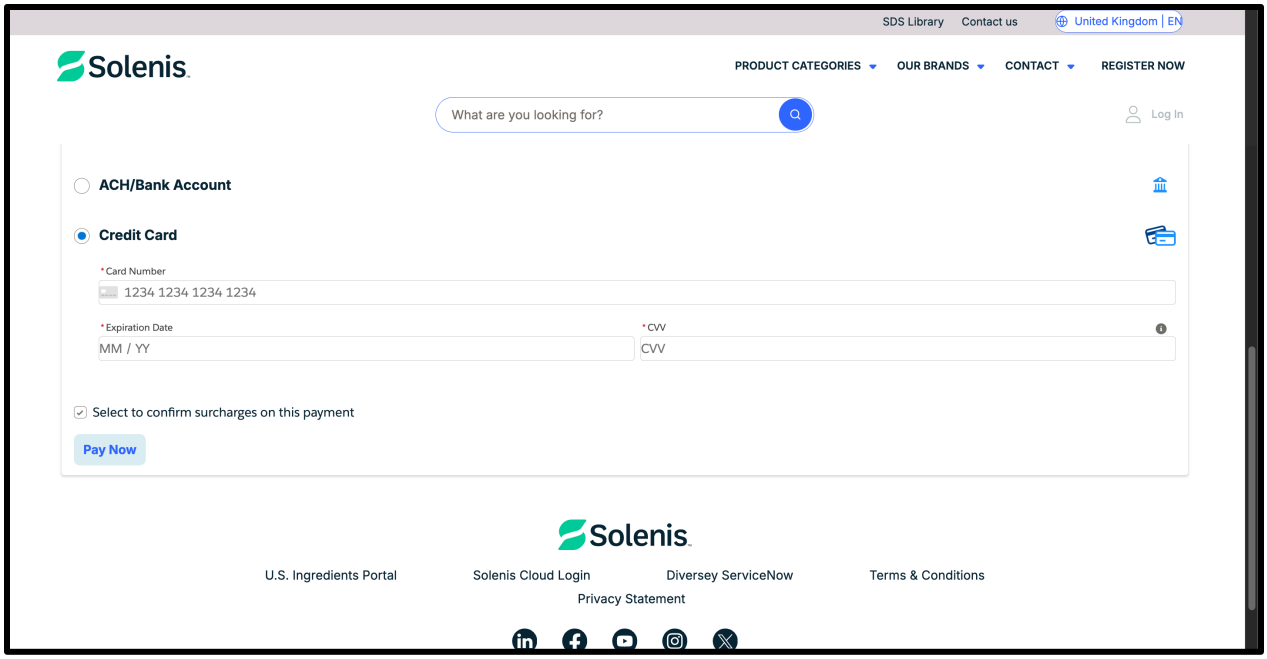
Om du inte har några inloggningsuppgifter till portalen, eller bara vill göra en engångsbetalning, kan du betala din(a) faktura/fakturor direkt utan att logga in.

- Gå till sidan för gästbetalning (products.solenis.com/guest-payment)



- Ange ditt kundnummer och dokumentnumret för den faktura som du vill betala och klicka sedan på "Add Invoice" (Lägg till faktura). Fakturan hämtas och läggs till i en tabell nedanför. Ditt kundnummer förblir ifyllt så att du kan lägga till ytterligare fakturor. Fältet "Document Number" (Dokumentnummer) töms så att du kan ange nästa
- Alla fakturor som läggs till i en enskild gästbetalning måste tillhöra samma konto ("Customer Number", kundnummer). Om du försöker lägga till en faktura under ett annat kundnummer visas meddelandet "All invoices in a single payment must use the same account number" (Alla fakturor i en betalning måste använda samma kontonummer), och den fakturan läggs inte till
- När du har lagt till den eller de fakturor som du vill betala fyller du i avsnittet "Billing Details" (Faktureringsuppgifter) och klickar på "Pay Invoice(s)" (Betala faktura/fakturor)
- Tillgängliga betalningsmetoder (kreditkort och/eller ACH) beror på vilken typ av faktura/fakturor du har lagt till, på samma sätt som vid betalning med inloggning

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis



- Ange dina betalningsuppgifter och klicka på "Pay Now" (Betala nu) för att slutföra betalningen
- Efter en fullständig betalning visas följande på din bekräftelseskärm: "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." (Tack för din senaste betalning. Vänligen vänta 24–48 timmar för att transaktionen ska synas på ditt konto. Eventuell kontorelaterad kommunikation som du får under denna tid tar eventuellt inte hänsyn till din senaste betalning och kan ignoreras.) Din(a) faktura/fakturor kommer att markeras som "Paid in Full" (Betald(a) i sin helhet)
- Om du skickar in ett delbetalningsbelopp för en eller flera fakturor kommer din bekräftelse att innehålla en extra not: "Please contact support: Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment." (Kontakta supporten: mejla soleniscreditnateam@solenis.com för delbetalning) Delvis betalda fakturor visas som "Partially Paid" (Delvis betalda); alla fakturor som är helt betalade visas som "Paid in Full" (Betalda i sin helhet)

Betala med tillgängliga krediter (Gästbetalning):

Om du har en kreditfaktura (med samma kontonummer, varumärke och valuta som din(a) andra faktura/fakturor) kan du lägga till den i samma gästbetalning:

- Kreditbeloppet, inklusive eventuell avgift, dras av från ditt totala saldo

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

- En kreditfaktura kan inte betalas för sig – en standardfaktura måste också ingå
- Det går inte att utnyttja en del av en kreditfaktura; krediten måste utnyttjas i sin helhet
- Ditt totala belopp måste vara noll eller större innan du kan slutföra betalningen

Visa och mejla ditt kvitto:

Från skärmen med betalningsbekräftelse kan du:

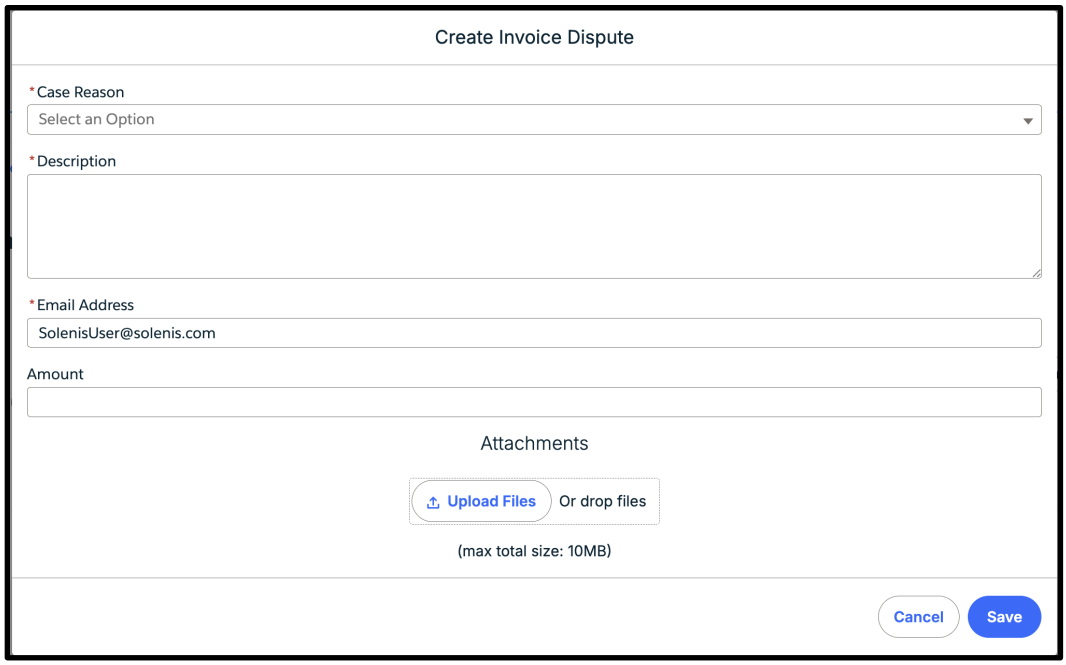
- Klicka på "View Receipt" (Visa kvitto) för att öppna ditt kvitto i en ny flik, där du kan ladda ner en PDF-kopia
- Klicka på "Email Receipt" (Mejla kvitto) för att få en länk till ditt kvitto skickad till din e-postadress

7. Bestrida fakturor

Skapa ett bestridande:

1. Gå till sidan "**Invoices**" (Fakturor)
2. Klicka på ett Billing Document Number (Faktureringsdokumentnummer) för att visa uppgifter
3. Klicka på knappen "**Dispute**" (Bestrid) på sidan med fakturauppgifter
4. Fyll i formuläret för bestridande:
    - Välj Case Reason (Orsak till bestridandet) ur rullgardinsmenyn
    - Ange Amount (det belopp som bestrids)
    - Ange Description (Detaljerad beskrivning) av problemet
    - Ange e-postadress om den inte redan finns med
    - Bifoga eventuell relevant dokumentation (Attachments) (valfritt, maximal filstorlek 10 MB)
5. Klicka på "**Save**" (Spara)
6. Ett bekräftelsemeddelande visas och ett ärende skapas
7. Bestridandet vidarebefordras till lämpligt Solenis-team baserat på vald orsak till bestridandet
    - **Obs:** Bestridande av en faktura befriar inte kunden från det utestående beloppet förrän bekräftelse har mottagits från Solenis att bestridandet har accepterats och justerade dokument har gjorts tillgängliga.

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis



Visa befintliga bestridanden:

1. Gå till sidan "Cases" (Ärenden)
2. Dina bestridanden/ärenden visas med den viktigaste informationen:
    - Case Number (Ärendenummer)
    - Status (Status)
    - Email Address (E-postadress)
    - Subject (Ämne)
    - Created Date (Skapat datum)

Process för lösning av bestridanden:

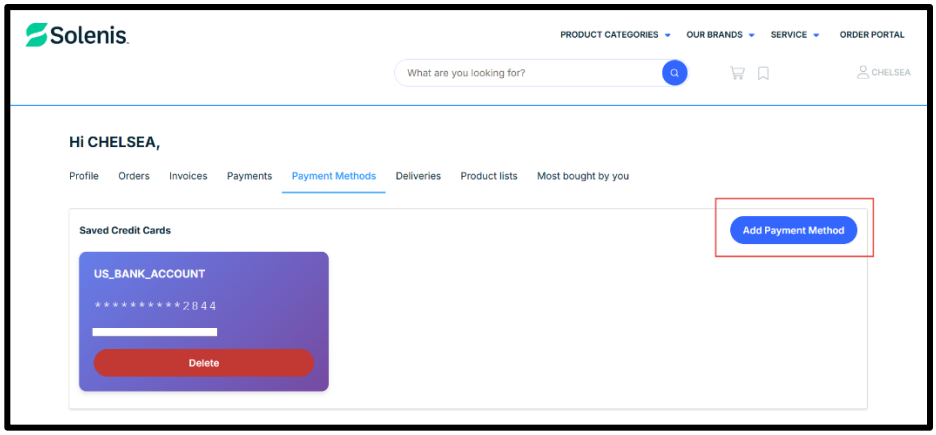
1. När ett bestridande har skickats in tilldelas det till en Solenis-representant för granskning
2. Portalen visar aktuell status för ditt bestridande
3. Om ditt bestridande godkänns kommer du att se en kreditnota på ditt konto
4. Om ytterligare information behövs kommer Solenis-representanten att begära den genom ärendet

8. Hantera betalningsmetoder

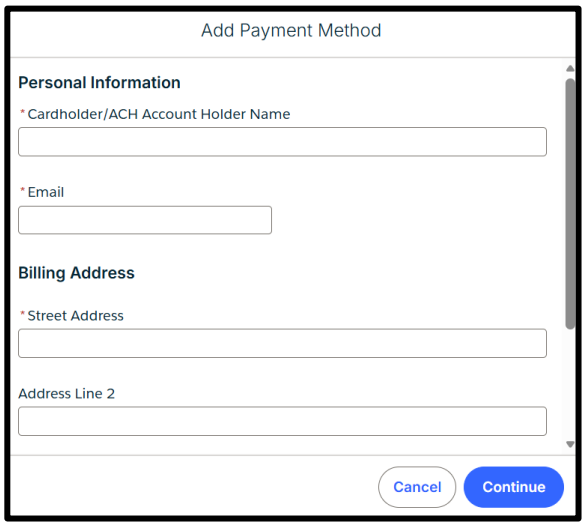
Lägga till en betalningsmetod:

1. Gå till "Payment Methods" (Betalningsmetoder) i navigeringsmenyn
2. Klicka på "Add Payment Method" (Lägg till betalningsmetod)

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis



3. Ange personlig information:
    - Cardholder (Kortinnehavarens namn)
    - Email Address (E-postadress)
    - Billing Address (Faktureringsadress) (gata, lägenhet, ort, postnummer, land)
4. Klicka på "**Continue**" (Fortsätt) för att gå vidare till kortuppgifter

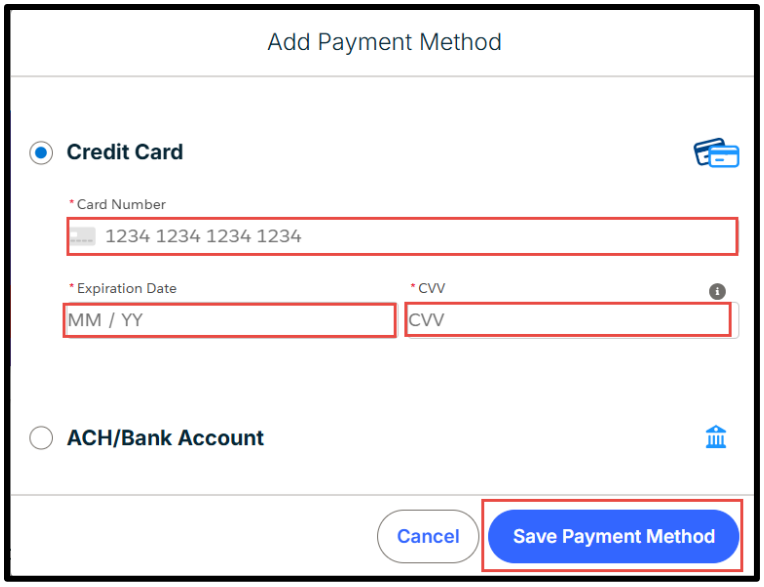


5. Välj "Card" (Kort) eller "ACH bank" och följ instruktionerna på skärmen
6. Klicka på "**Save Payment Method**" (Spara betalningsmetod)

För kreditkort:

1. Ange dina kortuppgifter:
    - Card Number (Kortnummer)
    - Expiration Date (Utgångsdatum)
    - CVV code (CVV-kod)
2. Klicka på "**Save Payment Method**" (Spara betalningsmetod)

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

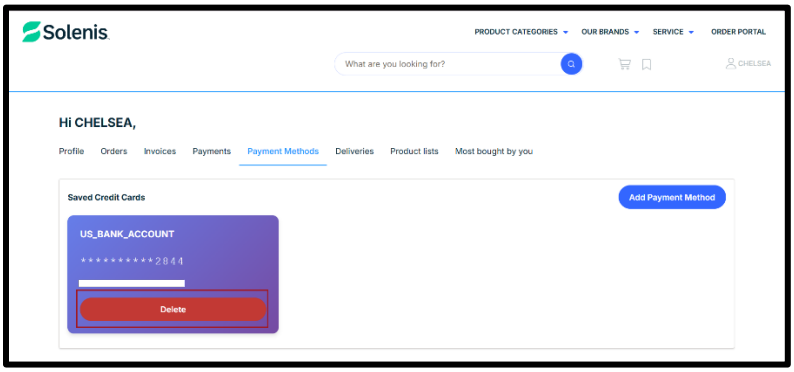


För ACH (bankkonto):

1. Ange ditt clearingnummer och kontonummer
2. Klicka på "**Save Payment Method**" (Spara betalningsmetod) när allt är ifyllt

Ta bort en betalningsmetod:

1. Gå till "**Payment Methods**" (Betalningsmetoder) i navigeringsmenyn
2. Leta reda på den betalningsmetod som du vill ta bort
3. Klicka på knappen "**Delete**" (Radera) på betalningsmetoden
4. Bekräfta raderingen på uppmaning genom att klicka på "**OK**"



Utgångsdatum för betalningsmetod:

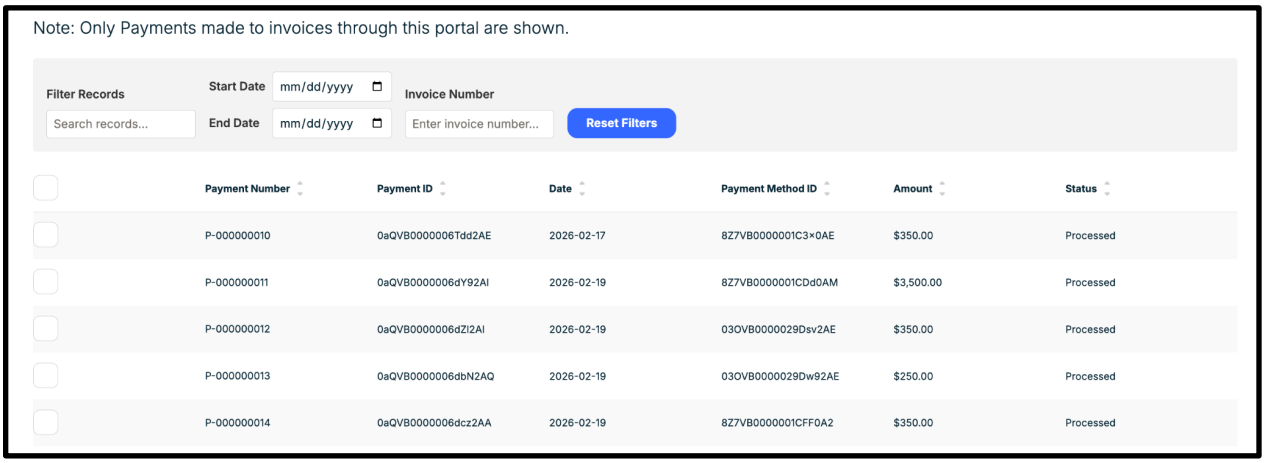
1. För att uppdatera ett utgånget kort lägger du till en ny betalningsmetod med den uppdaterade informationen

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

9. Visa betalningshistorik

Åtkomst till betalningshistorik:

1. Klicka på "**Payments**" (Betalningar) i navigeringsmenyn
2. En lista över alla betalningar som gjorts genom portalen visas
3. Varje post innehåller:
    - Payment Number (Betalningsnummer)
    - Date (Datum)
    - Amount (Belopp)
    - Status (Status)
4. Klicka på en betalning för att visa ytterligare uppgifter



Filtrera betalningar:

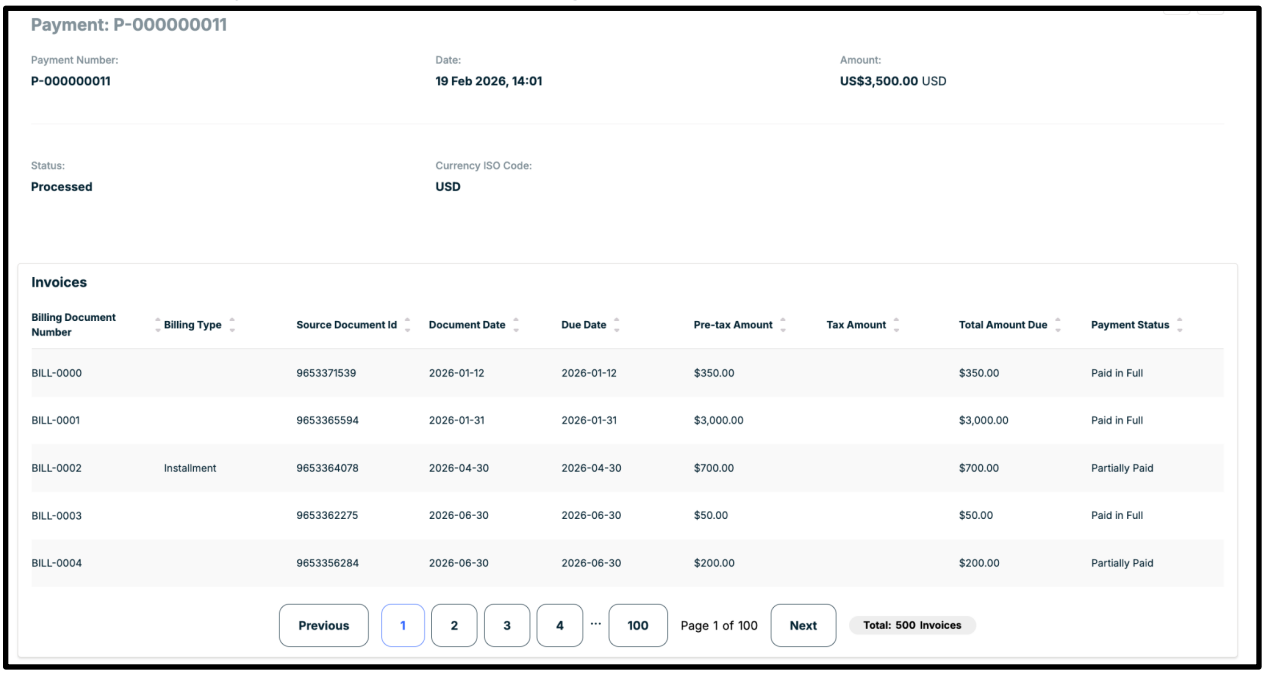
1. Använd sökfältet för att hitta specifika betalningar
2. Använd filteralternativ för att begränsa betalningar efter:
    - Start Date (Startdatum)
    - End Date (Slutdatum)
3. Klicka på "**Reset Filters**" (Återställ filter) för att rensa alla applicerade filter

Visa betalningsuppgifter:

1. Klicka på en betalning i listan för att visa uppgifter
2. På sidan med betalningsinformation visas:
    - Payment Number (Betalningsnummer)
    - Date (Datum)
    - Amount and currency (Belopp och valuta)
    - Status (Status)
    - Currency ISO Code (ISO-kod för valuta)
    - Surcharge Amount (Avgift)
3. Under "Invoices" (Fakturor) visas:

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

- Billing Document Number (Faktureringsdokumentets nummer)
- Billing Type (Faktureringstyp)
- Source Document ID (Källdokument-ID)
- Document Date (Dokumentdatum)
- Due Date (Förfallodag)
- Tax Amount (Momsbelopp)
- Total Amount Due (Totalt belopp att betala)
- Payment Status (Betalningsstatus)



Ladda ner betalningskvitton:

1. Gå till sidan "**Payments**" (Betalningar)
2. Välj betalningar genom att markera kryssrutan bredvid dem
3. Klicka på knappen "**Print**" (Skriv ut)
4. Betalningskvittot laddas då ner som separata PDF-filer

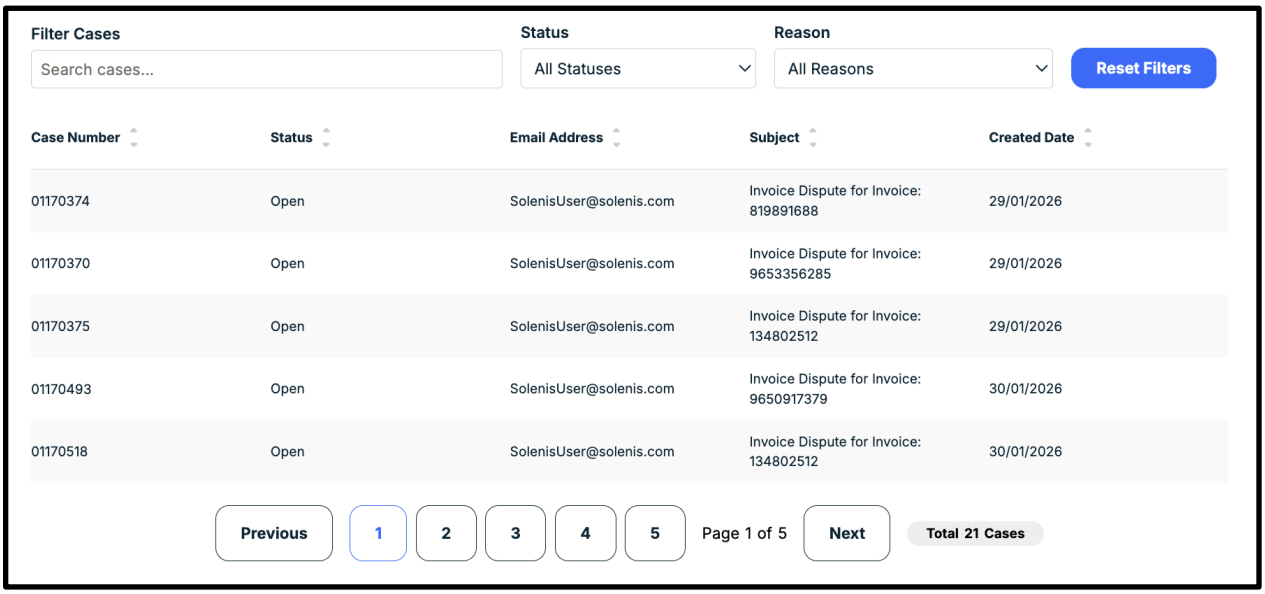
10. Ärendehantering

Visa ärenden:

1. Klicka på "**Cases**" (Ärenden) i navigeringsmenyn
2. En lista över alla dina ärenden (bestridanden och supportförfrågningar) visas
3. Varje post innehåller:
    - Case Number (Ärendenummer)
    - Status (Status)

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

- Email Address (E-postadress)
- Subject (Ämne)
- Created Date (Skapat datum)



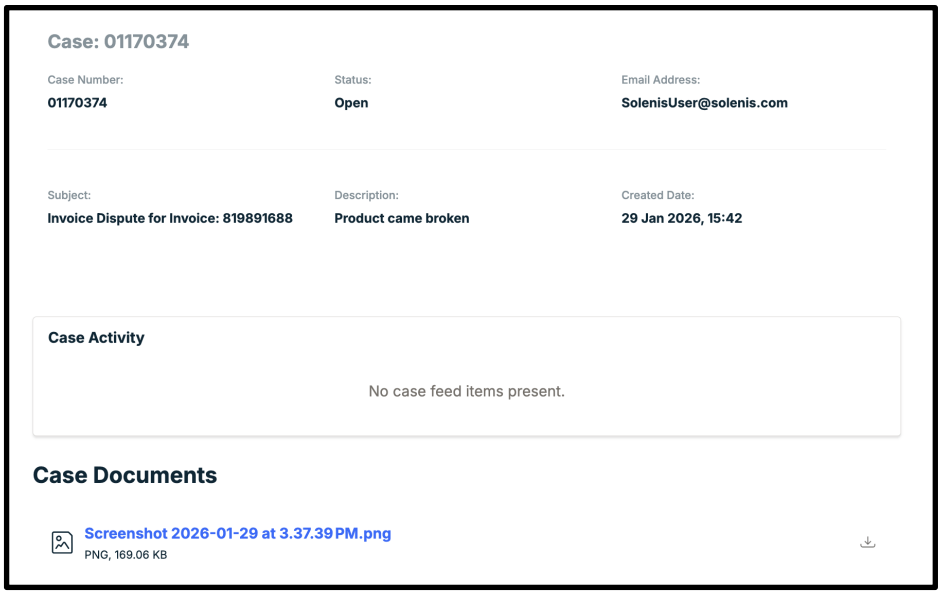
Filtrera ärenden:

1. Använd sökfältet för att hitta specifika ärenden efter ärendenummer eller ämne
2. Använd filteralternativ för att begränsa ärenden efter:
    - Status (Status)
    - Orsak (Reason)
3. Klicka på "**Reset Filters**" (Återställ filter) för att rensa alla applicerade filter

Ärendeuppgifter:

1. Klicka på ett ärendenummer för att visa uppgifter
2. Sidan med ärendeuppgifter visar:
    - Case Number (Ärendenummer)
    - Status (Status)
    - Email Address (E-postadress)
    - Subject (Ämne)
    - Description (Beskrivning)
    - Created Date (Skapat datum)
    - Avsnittet Case Activity (Ärendeaktivitet)
    - Avsnittet Case Documents (Ärendedokument) med filnamn, typer och storlekar

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis



11. Felsökning

Vanliga problem och lösningar:

Fakturan visas inte:

1. Kontrollera dina filter för att säkerställa att de inte begränsar visningen av fakturor
2. Klicka på "**Reset Filters**" (Återställ filter) för att rensa alla applicerade filter
3. Verifiera att fakturan är kopplad till ditt konto
4. Om fakturan nyligen utfärdades kan det hända att den inte är tillgänglig i portalen ännu (fakturor visas normalt 24–48 timmar efter utfärdande)
5. Om du inte hittar en specifik faktura som du anser ska finnas där, kontakta supporten med och uppge fakturanumret

Betalningsmetod fungerar inte:

1. Kontrollera att dina betalningsuppgifter är korrekta och uppdaterade
2. Kontrollera om ditt kort har gått ut eller har köpgränser
3. Se till att faktureringsadressen överensstämmer med vad ditt finansinstitut har registrerat
4. Vid kreditkortsavslag, kontakta din kortutgivare för att kontrollera att det inte finns några spärrar på transaktionen
5. Vid ACH-problem, kontrollera att ditt konto- och clearingnummer är korrekt inskrivna
6. Försök lägga till en annan betalningsmetod
7. Om du får ett specifikt felmeddelande, notera det så att du kan uppge det för supporten vid behov

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

8. Felmeddelande ”The Apex request is Invalid” (Apex-begäran är ogiltig). Om du får detta felmeddelande ska du kontakta din bank eftersom det gäller en överskriden kreditgräns, ett överskridet saldo eller ett överskridet transaktionsbelopp.

Endast en betalningsmetod tillgänglig:

1. Detta är att förvänta när det gäller vissa fakturatyper. En del fakturor stödjer endast ACH-banköverföring och erbjuder inte något kreditkortsalternativ
2. Om du anser att detta inte är korrekt för din faktura ska du kontakta supporten

Oväntad eller utebliven avgift:

1. Avgifter gäller endast vid kreditkortsbetalningar, inte ACH
2. Vissa konton (exempelvis statliga myndigheter) är undantagna från avgifter
3. Om du anser att en avgift som visas inte är korrekt ska du kontakta Solenis support innan du slutför betalningen

Faktura-PDF kunde inte laddas ner:

1. Försök med en annan webbläsare
2. Rensa din webbläsares cacheminne och försök igen
3. Kontrollera om du har popup-blockerare aktiverade som eventuellt förhindrar nedladdningen
4. Om dokumentet inte kan hittas får du meddelandet ”**We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance” (Vi kunde inte hitta dokumentet. Kontakta Solenis för assistans)**
5. När det gäller fakturor som är äldre än 24 månader kan de behöva begäras från Solenis-teamet

Fel när bestridande skapas:

1. Se till att alla obligatoriska fält är ifyllda i formuläret för bestridande
2. Verifiera att beloppet som bestrids inte överstiger fakturabeloppet
3. Kontrollera att dina bifogade filer inte överskrider gränsen på 10 MB
4. Använd filformat som stöds för bilagor (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. Om du inte kan skicka in ett bestridande, försök uppdatera sidan och skicka igen
6. Om problemet kvarstår ska du skapa ett supportärende som beskriver problemet

Förseningar vid betalningsbehandling:

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis

1. Kreditkortsbetalningar bör visas omedelbart. Om inte, vänta 1 timme och kontrollera igen
2. ACH-betalningar tar normalt 1–3 arbetsdagar att behandla
3. Om betalningsstatusen förblir "**Pending**" (Pågår) i mer än 5 arbetsdagar, kontakta supporten

Gästbetalning: Invoice Won't

1. Bekräfta att kundnumret som du har angivit matchar den/de övriga fakturan/fakturorna som redan finns i din gästbetalningslista. Samtliga fakturor i en gästbetalning måste nämligen använda samma kontonummer
2. Dubbelkolla kundnumret och dokumentnumret med avseende på skrivfel

Problem med webbläsarens kompatibilitet:

1. Uppdatera din webbläsare till den senaste versionen
2. Om du har visningsproblem kan du prova att använda Google Chrome, som är den rekommenderade webbläsaren
3. Avaktivera webbläsartillägg som eventuellt kan störa portalen
4. Ställ in din webbläsares zoom på 100 %
5. För mobila användare rekommenderas skrivbordsversionen av webbplatsen för optimal funktionalitet

12. Få support

Kontaktinformation:

- E-post: SolenisCreditNATeam@solenis.com

®Registrerat varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, registrerat i olika länder. ™Varumärke, Solenis eller dess dotterbolag, skyddat i olika länder. ©2026 Solenis