



# **Solenis Elektronik Fatura Sunumu ve Ödeme (EIPP) Portalı**

## **Müşteri Kullanım Kılavuzu**

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

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

# 1. Giriş

Solenis Elektronik Fatura Sunumu ve Ödeme (EIPP) Portalı, faturalarınıza çevrimiçi olarak erişmeniz, bunları yönetmeniz ve ödemeniz için verimli ve güvenli bir yol sunar. Müşterilere yönelik bu portal, Solenis ile finansal etkileşimlerinizi kolaylaştırırken fatura ve ödeme süreçleriniz üzerinde size daha fazla kontrol ve görünürlük sağlar.

## Başlıca Avantajlar:

- **7/24 Erişilebilirlik:** Fatura bilgilerinize güvenli bir çevrimiçi portal üzerinden istediğiniz zaman, istediğiniz yerden erişin
- **Kolaylaştırılmış Ödemeler:** Kayıtlı ödeme yöntemleriyle kredi kartı ya da ACH havalesi kullanarak ödemeleri hızlıca yapın
- **Esnek Ödeme Seçenekleri:** Tam ödeme ya da kısmi ödeme yapın, kullanılabilir hesap alacaklarınızı uygulayın ve portal erişiminiz yoksa oturum açmadan doğrudan ödeme yapın
- **Tam Görünürlük:** Tüm açık ve geçmiş faturaları tek bir merkezi konumda görüntüleyin
- **Self Servis Özellikleri:** Telefon görüşmesi yapmanıza veya e-posta göndermenize gerek kalmadan itiraz gönderin, bilgi talep edin ve çözüm durumunu takip edin
- **Ayrıntılı Belgeler:** Kayıtlarınız için fatura PDF'lerini ve ilgili belgeleri indirin
- **Verimli İletişim:** Faturalandırmayla ilgili sorularınız için Solenis destek ekibiyle doğrudan iletişim kanalı

## Portal Özellikleri:

- **Fatura Yönetimi:** Faturaları ve destekleyici belgeleri görüntüleyin, filtreleyin, arayın ve indirin
- **Ödeme İşlemleri:** Kredi kartı veya ACH banka havalesi ile güvenli ödeme yapın
- **Ödeme Ek Ücretleri:** Ödemenizi onaylamadan önce geçerli olabilecek kartla ödeme işlem ücretini görüntüleyin
- **Guest Payment (Misafir Ödemesi):** Hesap ve fatura bilgilerinizi girerek oturum açmadan faturalarınızı ödeyin
- **Ödeme Geçmişi:** Ödeme geçmişinizi takip edin ve kayıtlarınız için makbuzları indirin
- **İtiraz Yönetimi:** Fatura itirazlarını destekleyici belgelerle birlikte gönderin ve takip edin
- **Ödeme Yöntemi Saklama:** Ödeme yöntemlerini ileride kullanmak üzere güvenli bir şekilde kaydedin

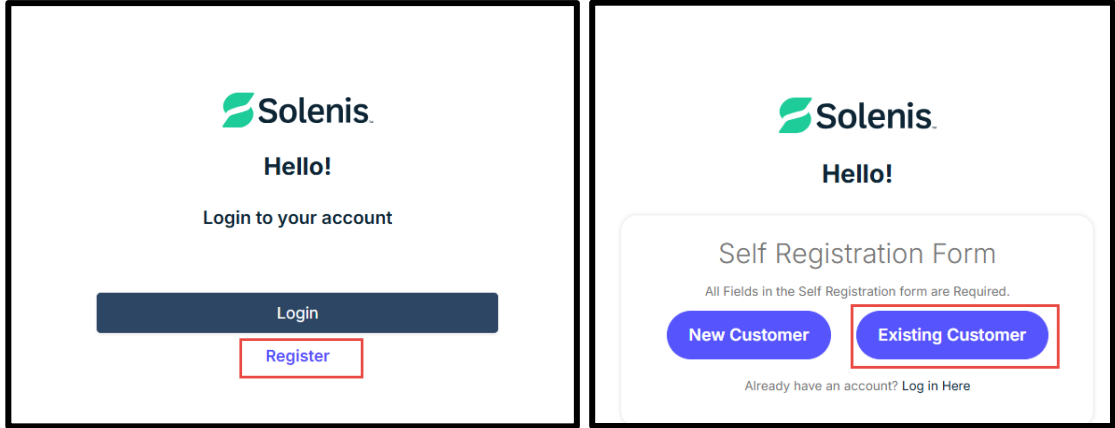
- **Talep Yönetimi:** Faturalandırmayla ilgili sorularınız için destek talepleri oluşturun ve yönetin
- **Kullanıcı Kaydı:** Yeni kullanıcılar Solenis ürünlerine erişim için kaydolabilir; EIPP erişimi, Solenis tarafından hesap yapılandırması tamamlandıktan sonra verilir.

## 2. EIPP Portalına Erişim

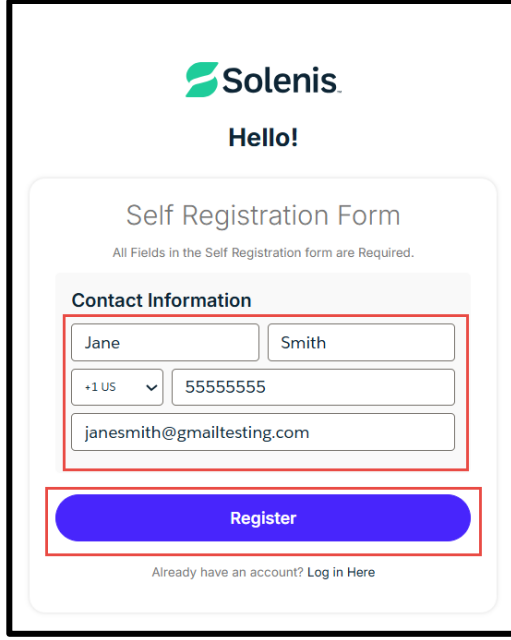
- Oturum açma bilgilerinizle [products.solenis.com](https://products.solenis.com) adresinde oturum açarak portala erişin.



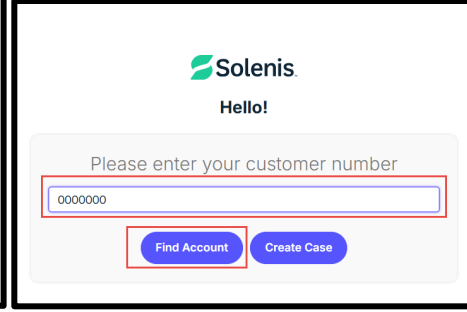
- Register (kaydol) -> ve ardından Existing customer (Mevcut müşteri) seçeneklerini seçin



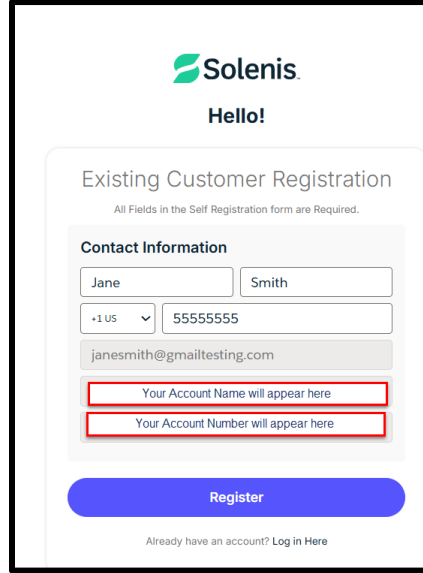
- İletişim bilgilerinizi istendiği şekilde doldurun -> sonraki ekranda faturalarınızda veya hesap ekstrenizde bulunan Solenis hesap numaranızı girin.



The screenshot shows the 'Self Registration Form' on the Solenis website. The form is titled 'Self Registration Form' and includes a note: 'All Fields in the Self Registration form are Required.' The 'Contact Information' section contains fields for 'First Name' (Jane), 'Last Name' (Smith), 'Country' (+1 US), 'Phone Number' (55555555), and 'Email' (janesmith@gmailtesting.com). A red box highlights the 'First Name', 'Last Name', 'Country', and 'Phone Number' fields. Below the form is a blue 'Register' button. At the bottom, there is a link: 'Already have an account? Log in Here'.



The screenshot shows the 'Find Account' and 'Create Case' buttons on the Solenis website. The page is titled 'Hello!' and includes a prompt: 'Please enter your customer number'. A text input field contains the number '0000000'. Below the input field are two buttons: 'Find Account' and 'Create Case'. A red box highlights the 'Find Account' button.



The screenshot shows the 'Existing Customer Registration' form on the Solenis website. The form is titled 'Existing Customer Registration' and includes a note: 'All Fields in the Self Registration form are Required.' The 'Contact Information' section contains fields for 'First Name' (Jane), 'Last Name' (Smith), 'Country' (+1 US), 'Phone Number' (55555555), and 'Email' (janesmith@gmailtesting.com). Below the form are two red boxes: 'Your Account Name will appear here' and 'Your Account Number will appear here'. A blue 'Register' button is at the bottom. At the bottom, there is a link: 'Already have an account? Log in Here'.

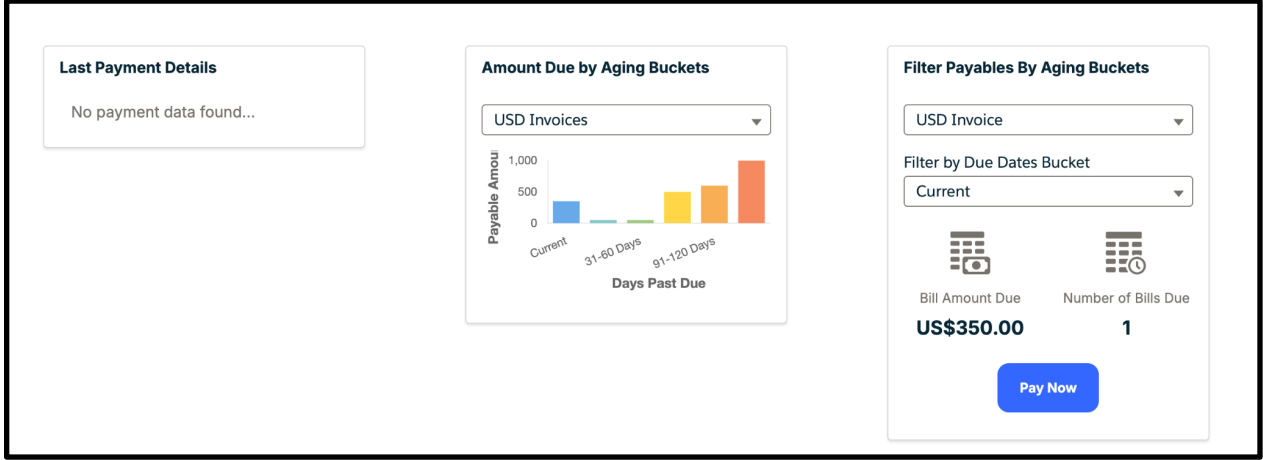
- Henüz portal oturum açma bilgileriniz yok mu veya kaydolmadan tek seferlik ödeme mi yapmanız gerekiyor? "Paying Without Logging In (Guest Payment)" [Oturum Açmadan Ödeme Yapma (Misafir Ödemesi)] bölümüne bakın.

### Oturum Açma Desteği:

- Portala erişemiyorsanız, yardım için [SolenisCreditNATeam@solenis.com](mailto:SolenisCreditNATeam@solenis.com) adresinden Solenis destek ekibiyle iletişime geçin.

## 3. Dashboard'a (Kontrol Paneli) Toplu Bakış

Oturum açtıktan sonra, hesap durumunuza ve fatura bilgilerinize toplu bir bakış sunan Dashboard (Kontrol Paneli) sayfasına yönlendirilirsiniz:



Dashboard (Kontrol Paneli) aşağıdaki temel bileşenleri içerir:

### 1. Last Payment Details (Son Ödeme Ayrıntıları)

- Portal üzerinden yaptığınız en son ödemeye ilgili ayrıntılar.

### 2. Amount Due by Aging Buckets (Yaşlandırma Aralıklarına Göre Ödenecek Tutar)

- Fatura yaşlandırmasını zaman aralığına göre gösterir:
  - Current (Vadesi Gelmemiş)
  - 1-30 days overdue (Vadesi 1-30 gün geçmiş)
  - 31-60 days overdue (Vadesi 31-60 gün geçmiş)
  - 61-90 days overdue (Vadesi 61-90 gün geçmiş)
  - 91-120 days overdue (Vadesi 91-120 gün geçmiş)
  - +120 days overdue (Vadesi 120 günden fazla geçmiş)

### 3. Filter Payable By Aging Buckets (Ödenecekleri Yaşlandırma Aralıklarına Göre Filtrele)

- Açık fatura sayısına ilişkin hızlı bir toplu bakış sunar
- Tüm faturalardaki toplam ödenecek tutarı gösterir
- Ödeme işlemine hızlı erişim için "**Pay Now**" (Şimdi Öde) düğmesi içerir

### 4. Currency Selection (Para Birimi Seçimi)

- Birden fazla para birimiyle çalışan müşteriler, kontrol paneli bileşenlerinde hangi para biriminin görüntüleneceğini seçebilir
- Açılır menüde yalnızca faturanızın bulunduğu para birimi seçenekleri gösterilir

## 4. Faturaları Yönetme

### Faturaları Görüntüleme:

1. Profil menünüzde "**Invoices**" (Faturalar) seçeneğine tıklayın
2. Invoice List (Fatura Listesi) sayfasında tüm faturalarınız temel bilgileriyle birlikte görüntülenir:
  - Billing Document Number (Fatura Belge Numarası)
  - Billing Type (Fatura Türü)
  - Source Document Id (Kaynak Belge No)
  - Document Date (Belge Tarihi)
  - Due Date (Vade Tarihi)
  - Total Amount Due (Toplam Ödenecek Tutar)
  - Payment Status (Ödeme Durumu)

Invoices

Filter Records

Search records...

All Statuses

All

All Ship To Accounts

Records per page

5

Reset Filters

| <input type="checkbox"/> | Billing Document Number | Billing Type | Source Document Id | Document Date | Due Date   | Pre-tax Amount | Total Amount Due | Payment Status |
|--------------------------|-------------------------|--------------|--------------------|---------------|------------|----------------|------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | BILL-6588               |              | 123456879          | 2026-01-12    | 2026-01-12 | \$350.00       | \$350.00         | Unpaid         |
| <input type="checkbox"/> | BILL-6589               |              | 987654321          | 2026-03-12    | 2026-01-12 | \$500.00       | \$500.00         | Unpaid         |
| <input type="checkbox"/> | BILL-6590               |              | 123456781          | 2026-05-15    |            | \$1,000.00     | \$1,000.00       | Unpaid         |
| <input type="checkbox"/> | BILL-6591               |              | 123456782          | 2026-03-25    |            | \$50.00        | \$50.00          | Unpaid         |
| <input type="checkbox"/> | 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

### Faturaları Filtreleme:

1. Fatura numarasına göre arama yapmak için fatura listesinin üst kısmındaki arama çubuğunu kullanın
2. Faturaları aşağıdakilere göre daraltmak için filtre seçeneklerini kullanın:
  - Status (Durum)
  - Aging (Yaşlandırma)
  - Number of invoices per page (Sayfa başına fatura sayısı)
3. Uygulanan tüm filtreleri temizlemek için "**Reset Filters**" (Filtreleri Sıfırla) düğmesine tıklayın
4. Sıralama seçeneklerini şu amaçlarla kullanın:
  - Faturaları tarihe göre sıralayın – en eskiden en yeniye
  - Due Date (Vade Tarihi)
  - Amount (Tutar)
  - Payment Status (Ödeme Durumu)

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

## Fatura Ayrıntılarını Görüntüleme:

- Ayrıntılarını görüntülemek için bir fatura numarasına tıklayın
- Invoice Detail (Fatura Ayrıntısı) sayfasında şunlar gösterilir:
  - Fatura bilgileri (numara, tarih, tutar, fatura türü)
  - Fatura kalemleri
  - Ödeme durumu ve geçmişi
  - İlgili talepler (varsa)

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

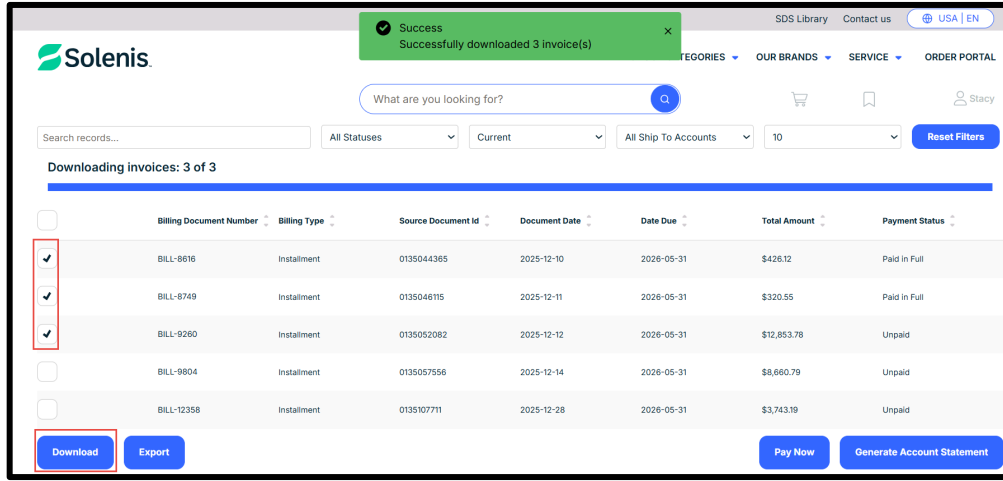
Created Date

No cases present.

Not: Bir faturayı öderken sunulan ödeme yöntemleri (kredi kartı ve/veya ACH banka havalesi) fatura türüne bağlı olarak değişebilir. Ayrıntılar için "Kullanılabilir Ödeme Yöntemleri" bölümüne bakın.

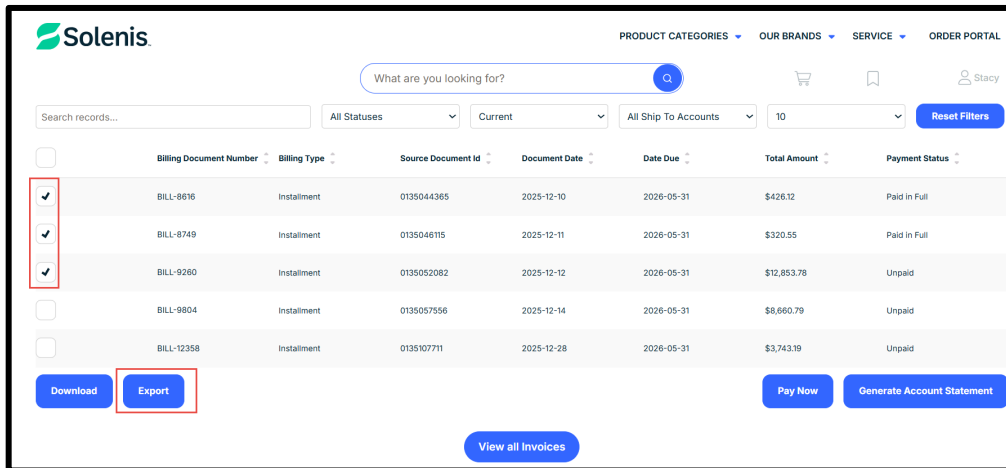
## Faturaları İndirme:

1. Invoice List (Fatura Listesi) sayfasında, indirmek istediğiniz faturaların yanındaki onay kutularını işaretleyin
2. **"Download"** (İndir) düğmesine tıklayın
3. Seçilen fatura PDF'leri bilgisayarınıza ayrı dosyalar halinde indirilir
4. Belge bulunamazsa şu mesajı alırsınız: **"We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance."** (Yardım için Solenis ile iletişime geçin.)"



## Fatura Verilerini Dışa Aktarma:

1. Invoice List (Fatura Listesi) sayfasında, dışa aktarmak istediğiniz faturayı/faturaları seçin
2. **"Export"** (Dışa Aktar) düğmesine tıklayın
3. Sistem bir CSV dosyası oluşturur
4. Fatura verileri bilgisayarınıza indirilir



## Hesap Ekstresi İndirme

1. "Generate Statement" (Hesap Ekstresi Oluştur) seçeneğini seçtiğinizde, güncel tarih itibarıyla tüm açık (ödenmemiş) faturaları gösteren bir hesap ekstresi otomatik olarak indirilir.

|                          |           |             |            |            |            |          |        |
|--------------------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|----------|--------|
| <input type="checkbox"/> | BILL-7758 | Standard    | 0134894343 | 2025-11-04 | 2026-04-30 | \$221.41 | Unpaid |
| <input type="checkbox"/> | BILL-7759 | Installment | 0134894345 | 2025-11-04 | 2026-05-31 | \$107.31 | Unpaid |
| <input type="checkbox"/> | BILL-7760 | Standard    | 0134894345 | 2025-11-04 | 2026-04-30 | \$107.31 | Unpaid |

DownloadExportPay NowGenerate Account Statement

View all Invoices

## 5. Ödeme Yapma

### Pay Now (Şimdi Öde) Özelliği (Kontrol Paneli):

1. Dashboard (Kontrol Paneli) sayfasında "Pay Now" (Şimdi Öde) düğmesine tıklayın

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. Tüm açık faturalarınızı gösteren bir ödeme penceresi açılır

| Invoice    | Due Date | Total Amount Due | Amount To Pay |
|------------|----------|------------------|---------------|
| 0135096634 |          | \$8,296.06       | 8,296.06      |
| 0135107796 |          | \$3,415.44       | 3,415.44      |
| 0135132455 |          | \$2,163.15       | 2,163.15      |
| 0135266834 |          | \$2,392.40       | 2,392.40      |
| 0135398478 |          | \$142.38         | 142.38        |

CancelContinue

3. Ödeme tutarını girerek ödemek istediğiniz faturaları seçin
4. **"Continue"** (Devam) düğmesine tıklayın
5. Ödeme yönteminizi seçin:
  - Kayıtlı bir ödeme yöntemi kullanın
  - Yeni bir ödeme yöntemi ekleyin (kredi kartı veya ACH)
6. Ödemenizi işleme almak için **"Pay Now"** (Şimdi Öde) düğmesine tıklayın
7. Ödeme ayrıntılarını ve makbuz numarasını içeren bir onay alırsınız

## Invoice List (Fatura Listesi) Sayfasından Ödeme:

1. **"Invoices"** (Faturalar) sayfasına gidin
2. Kutuları işaretleyerek bir veya daha fazla fatura seçin
3. **"Pay Now"** (Şimdi Öde) düğmesine tıklayın
4. Ödemenizi tamamlamak için yukarıdaki 4.-8. adımları izleyin

| What are you looking for?           |                             |          |            |            |            |             |        |
|-------------------------------------|-----------------------------|----------|------------|------------|------------|-------------|--------|
| <input type="checkbox"/>            | BILL-56652                  | Credit   | 75911870   | 2026-03-18 | 2025-10-01 | -\$471.12   | Unpaid |
| <input checked="" type="checkbox"/> | BILL-54012                  | Credit   | 1600025012 | 2025-11-27 | 2025-11-27 | -\$2,154.02 | Unpaid |
| <input checked="" type="checkbox"/> | BILL-333130                 | Standard | 0135469714 | 2026-03-28 | 2026-04-27 | \$5,542.32  | Unpaid |
| <input type="checkbox"/>            | <a href="#">BILL-340397</a> | Standard | 0135531931 | 2026-04-12 | 2026-04-30 | \$289.88    | Unpaid |
| <input type="checkbox"/>            | BILL-7142                   | Standard | 0134863185 | 2025-10-13 | 2026-04-30 | \$18,654.52 | Unpaid |

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

## Tek Bir Fatura Ödeme:

1. **"Invoices"** (Faturalar) sayfasına gidin
2. Ayrıntılarını görüntülemek için Billing Document Number (Fatura Belge Numarası) değerine tıklayın
3. Invoice Detail (Fatura Ayrıntısı) sayfasında **"Pay"** (Öde) düğmesine tıklayın
4. Ödemenizi tamamlamak için yukarıdaki 4.-8. adımları izleyin

| Invoices                                       |                           |              |                    |                      |                  |              |                |
|------------------------------------------------|---------------------------|--------------|--------------------|----------------------|------------------|--------------|----------------|
| Filter Records                                 |                           | Status       | Aging              | Ship To              | Records per page |              |                |
| <input type="text" value="Search records..."/> |                           | Unpaid       | All                | All Ship To Accounts | 10               |              |                |
| <a href="#">Reset Filters</a>                  |                           |              |                    |                      |                  |              |                |
| <input type="checkbox"/>                       | Billing Document Number   | Billing Type | Source Document Id | Document Date        | Date Due         | Total Amount | Payment Status |
| <input type="checkbox"/>                       | <a href="#">BILL-9260</a> | 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 Now](#) [Dispute](#) [Print](#) [Download](#)

## Kısmi Ödeme Yapma:

1. "Invoices" (Faturalar) sayfasına gidin
2. Kutuları işaretleyerek bir veya daha fazla fatura seçin ve "Pay Now" (Şimdi Öde) düğmesine tıklayın

The screenshot shows the Solenis 'Invoices' page. At the top, there's a search bar and navigation links. Below, a table lists invoices with columns: Billing Document Number, Billing Type, Source Document Id, Document Date, Date Due, Total Amount, and Payment Status. The first invoice (BILL-343724) is selected. At the bottom, there are buttons for 'Download', 'Export', 'Pay Now', and 'Generate Account Statement'. The 'Pay Now' button is highlighted with a red box.

3. Ödeme işlemi sırasında her fatura için ödeme tutarını ayarlayabilirsiniz
4. Ödemek istediğiniz tutarı "**Payment Amount**" (Ödeme Tutarı) alanına girin

The screenshot shows the 'Pay Now' modal. It contains a table with columns: Invoice, Due Date, Total Amount Due, and Amount To Pay. The first row shows Invoice 1400065799, Due Date Apr 30, 2026, Total Amount Due \$15,807.34, and Amount To Pay 1,500.00. The 'Amount To Pay' field is highlighted with a red box. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Continue' buttons. The 'Continue' button is highlighted with a red box.

5. Ödeme işlemine devam edin ve kısmi ödeme nedeninizi işaretleyin

The screenshot shows the 'Pay Now' modal. It contains a section titled 'Select a reason for each short payment' with a text prompt: 'You are paying less than the full amount due on the following invoice(s). Please provide a reason for each short payment.' Below this is a table with columns: Invoice, Amount Due, Amount To Pay, and Short Pay Reason. The first row shows Invoice 987654321, Amount Due US\$500.00, Amount To Pay US\$250.00, and Short Pay Reason 'Select a reason'. The 'Short Pay Reason' dropdown menu is highlighted with a red box. At the bottom, there are 'Cancel', 'Back', and 'Continue' buttons.

Not: Kısmi ödeme gönderildikten sonra fatura, orijinal fatura toplamını değil fiilen ödenen tutarı yansıtacak şekilde "Partially Paid" (Kısmen Ödendi) durumunda görünür.

## Kullanılabilir Ödeme Yöntemleri

Size sunulan ödeme yöntemleri (kredi kartı, ACH banka havalesi veya her ikisi) ödediğiniz faturanın/faturaların türüne bağlıdır. Yalnızca tek bir yöntemi destekleyen faturalar seçerseniz (örneğin yalnızca ACH), yeni bir ödeme yöntemi eklerken veya kayıtlı bir yöntemi seçerken yalnızca bu seçenek gösterilir. Bir fatura için belirli bir seçeneğin neden kullanılmadığından emin değilseniz Solenis destek ekibiyle iletişime geçin.

## Ödeme Ek Ücretleri

Hesabınıza ve seçtiğiniz ödeme yöntemine bağlı olarak, kredi kartıyla ödeme yaparken kartla ödeme işlem ücreti uygulanabilir:

- Ek ücret uygulanıyorsa, bir kart seçtiğinizde Select Payment Method (Ödeme Yöntemi Seçin) ekranında hesaplanır ve görüntülenir
- "Pay Now" (Şimdi Öde) düğmesinin kullanılabilir hale gelmesi için ek ücreti incelemeniz ve onaylamanız gerekir
- Birden fazla faturayı ödüyor ve/veya aynı ödemede alacak uyguluyorsanız, ek ücret fatura bazında, toplam ek ücret ve toplam net tutarla birlikte ayrıntılı olarak gösterilir
- ACH banka havalesi ödemelerine ek ücret uygulanmaz
- Bazı hesaplar (örneğin kamu kuruluşları) ek ücrete tabi değildir. Hesabınız muafsa ek ücretle ilgili herhangi bir ifade görüntülenmez ve onay adımı olmadan ödemeye geçebilirsiniz
- Ek ücret tutarı ödeme onayınızda, Payment Detail (Ödeme Ayrıntısı) sayfasında ve indirilebilir makbuzunuzda görünür

Hesabınıza ek ücret uygulanıp uygulanmadığıyla ilgili sorularınız varsa SolenisCreditNATeam@solenis.com adresinden Solenis destek ekibiyle iletişime geçin.

## Ödemenize Alacak Uygulama

Hesabınızda kullanılabilir alacaklar varsa bunları bir fatura ödemesine uygulayabilirsiniz:

- Ödenecek faturaları seçerken hesabınızdaki kullanılabilir alacaklar da gösterilir. Uygulamak istediğiniz alacağı/alacakları seçin
- Uygulanan alacaklar, ödemenin toplam ödenecek tutarını (ve varsa ek ücret tutarını) azaltır; seçmediğiniz alacaklar sonraki bir ödemede kullanılmak üzere kullanılabilir olarak kalır
- Ödemeye en az bir standart fatura dahil edilmelidir; bir alacak tek başına ödenemez

- Alacaklar tam olarak uygulanmalıdır; bir alacağın yalnızca bir kısmını uygulayamazsınız
- Devam edebilmeniz için toplam ödeme tutarının sıfır veya daha fazla olması gerekir; seçtiğiniz alacakların uygulanması toplamı negatife düşürecekse devam etmeden önce fatura veya alacak seçimlerinizi değiştirin

Ödeme onayınızda, Payment Detail (Ödeme Ayrıntısı) sayfasında ve makbuzunuzda fatura tutarları, uygulanan alacaklar, net tutar ve varsa ek ücret gösterilir.

### Ödeme İşleme Süresi:

1. Kredi kartı ödemeleri anında işleme alınır
2. ACH (banka havalesi) ödemelerinin işleme alınması genellikle 1-3 iş günü sürer
3. Ödeme onaylandıktan sonra ödeme durumunuz sistemde güncellenir

### Ödeme Onayı:

1. Ödemeniz başarıyla gönderildikten sonra bir onay ekranı görürsünüz

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. Ödeme makbuzunu ödeme onay ekranından veya daha sonra Payment History (Ödeme Geçmişi) bölümünden görüntüleyebilir ve indirebilirsiniz

Orders

Invoices

Deliveries

Payments

Cases

Filter Records

Start Date

yyyy/mm/dd

Invoice Number

Records per page

Search records...

End Date

yyyy/mm/dd

Enter invoice number...

10

Reset Filters

Payment Number

Payment ID

Date

Payment Method ID

Amount

Status

P-00000163

0aQUX000002eevF2AQ

2026-04-10

8Z7UX0000013jp0AA

\$1,500.00

Processed

P-000000551

0aQUX000002yNVF2A2

2026-05-08

8Z7UX000001Azp0AE

\$15,807.34

Processed

Download

Export

## 6. Oturum Açmadan Ödeme Yapmak (Misafir Ödemesi)

Portal oturum açma bilgileriniz yoksa veya yalnızca tek seferlik bir ödeme yapmak istiyorsanız fatura(lar)ınızı oturum açmadan doğrudan ödeyebilirsiniz.

- Guest Payment (Misafir Ödemesi) sayfasına gidin  
(products.solenis.com/guest-payment)

- Customer Number (Müşteri Numarası) bilginizi ve ödemek istediğiniz faturanın Document Number (Belge Numarası) bilgisini girin, ardından "Add Invoice" (Fatura Ekle) düğmesine tıklayın. Fatura bulunur ve aşağıdaki tabloya eklenir. Customer Number (Müşteri Numarası) alanı dolu kalır, böylece başka faturalar da ekleyebilirsiniz; Document Number (Belge Numarası) alanı ise bir sonrakini girebilmeniz için temizlenir
- Tek bir misafir ödemesine eklenen tüm faturalar aynı hesaba (Müşteri Numarası) ait olmalıdır. Farklı bir müşteri numarasına ait bir faturayı eklemeye çalışırsanız "All invoices in a single payment must use the same account number" (Tek bir ödemedeki tüm faturalarda aynı hesap numarası kullanılmalıdır) mesajını görürsünüz ve bu fatura eklenmez
- Ödemek istediğiniz faturayı/faturaları ekledikten sonra Billing Details (Fatura Bilgileri) bölümünü doldurun ve "Pay Invoice(s)" [Faturayı/Faturaları Öde] düğmesine tıklayın

- Kullanılabilecek ödeme yöntemleri (kredi kartı ve/veya ACH), oturum açarak ödeme yaparken olduğu gibi eklediğiniz faturanın/faturaların türüne bağlıdır

The screenshot displays the Solenis payment portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'SDS Library', 'Contact us', 'United Kingdom | EN', and 'REGISTER NOW'. Below this, a search bar asks 'What are you looking for?'. The main content area shows two payment methods: 'ACH/Bank Account' and 'Credit Card'. The 'Credit Card' method is selected, indicated by a blue dot. Below this, there are input fields for 'Card Number' (showing '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 visible at the bottom of the form. The footer contains the Solenis logo and links for 'U.S. Ingredients Portal', 'Solenis Cloud Login', 'Diversey ServiceNow', 'Terms & Conditions', and 'Privacy Statement'. Social media icons for LinkedIn, Facebook, Twitter, and Instagram are also present.

- Ödemeyi tamamlamak için ödeme bilgilerinizi girin ve "Pay Now" (Şimdi Öde) düğmesine tıklayın
- Tam ödemeden sonra onay ekranınızda şu mesaj yer alır: "Thank you for your recent payment. (Son ödemeniz için teşekkür ederiz.) Please allow 24–48 hours for the transaction to reflect on your account. (İşlemin hesabınıza yansması için lütfen 24–48 saat bekleyin.) Any account-related communications received during this time may not yet account for your latest payment and can be disregarded. (Bu süre zarfında aldığınız hesapla ilgili bildirimler en son ödemenizi henüz yansıtmıyor olabilir ve dikkate alınmayabilir.)" Faturanız/faturalarınız "Paid in Full" (Tamamen Ödendi) olarak işaretlenir
- Bir veya daha fazla fatura için kısmi ödeme tutarı gönderirseniz onayınızda ek bir not yer alır: "Please contact support: (Lütfen destek ekibiyle iletişime geçin:) Email soleniscreditnateam@solenis.com for partial payment. (Kısmi ödeme için soleniscreditnateam@solenis.com adresine e-posta gönderin.)" Kısmen ödenen faturalar "Partially Paid" (Kısmen Ödendi), tamamen ödenen faturalar ise "Paid in Full" (Tamamen Ödendi) olarak görünür

## Kullanılabilir Alacaklarla Ödeme (Misafir Ödemesi):

Alacak türünde bir faturanız varsa (diğer faturanızla/faturalarınızla aynı hesap numarası, marka ve para birimine sahip), bunu aynı misafir ödemesine ekleyebilirsiniz:

- Ek ücret dahil alacak tutarı toplam bakiyenizden düşölür
- Bir alacak faturası tek başına ödenemez; bir standart faturanın da dahil edilmesi gerekir
- Bir alacak faturasına kısmi tutar uygulanamaz; tamamı kullanılmalıdır
- Ödemeyi tamamlayabilmeniz için toplam tutarınızın sıfır veya daha fazla olması gerekir

## Makbuzunuzu Görüntüleme ve E-postayla Gönderme:

Ödeme onay ekranında şunları yapabilirsiniz:

- Makbuzunuzu, PDF kopyasını indirebileceğiniz yeni bir sekmede açmak için "View Receipt" (Makbuzu Görüntüle) düğmesine tıklayın
- Makbuzunuzun bağlantısının e-posta adresinize gönderilmesi için "Email Receipt" (Makbuzu E-postayla Gönder) düğmesine tıklayın

## 7. Faturalara İtiraz Etme

### İtiraz Oluşturma:

1. **"Invoices"** (Faturalar) sayfasına gidin
2. Ayrıntılarını görüntülemek için bir fatura belge numarasına tıklayın
3. Invoice Detail (Fatura Ayrıntısı) sayfasında **"Dispute"** (İtiraz Et) düğmesine tıklayın
4. İtiraz formunu doldurun:
  - Açılır menüden bir itiraz nedeni seçin
  - İtiraz edilen tutarı girin
  - Sorunun ayrıntılı bir açıklamasını yapın
  - Listede yoksa e-posta adresinizi girin
  - İlgili belgeleri ekleyin (isteğe bağlı, toplam dosya boyutu sınırı 10 MB)
5. **"Save"** (Kaydet) düğmesine tıklayın
6. Bir onay mesajı görüntülenir ve bir talep oluşturulur
7. İtiraz, seçilen nedene göre ilgili Solenis ekibine yönlendirilir
  - **Not:** Bir faturaya itiraz etmek, itirazın kabul edildiğine ve düzeltilmiş belgelerin sunulduğuna dair Solenis'ten onay alınana kadar müşteriyi borçlu olduğu bakiyeden kurtarmaz.

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

## Mevcut İtirazları Görüntüleme:

1. "Cases" (Talepler) sayfasına gidin
2. İtirazlarınızı/taleplerinizi temel bilgileriyle birlikte görüntüleyin:
  - Case Number (Talep Numarası)
  - Status (Durum)
  - Email Address (E-posta Adresi)
  - Subject (Konu)
  - Created Date (Oluşturulma Tarihi)

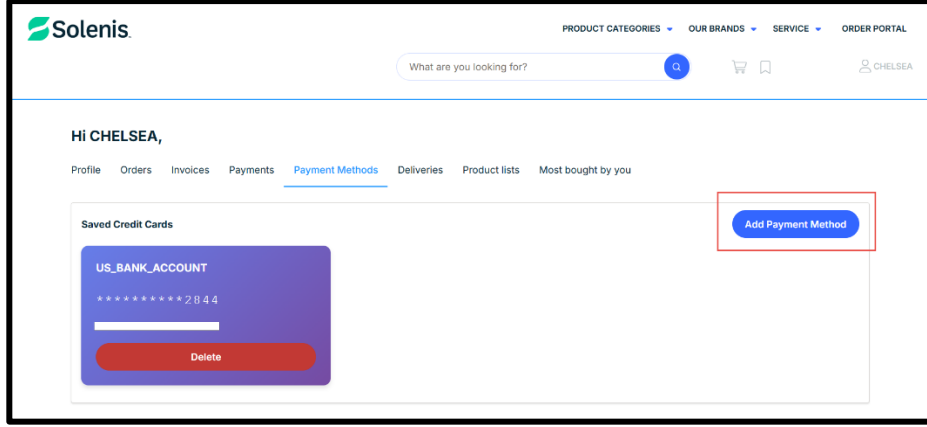
## İtiraz Çözüm Süreci:

1. İtirazınız gönderildikten sonra incelenmek üzere bir Solenis temsilcisine atanır
2. Portalda itirazınızın güncel durumu görüntülenir
3. İtirazınız onaylanırsa hesabınıza bir alacak dekontu uygulandığını görürsünüz
4. Ek bilgi gerekirse Solenis temsilcisi bunu talep üzerinden isteyecektir

## 8. Ödeme Yöntemlerini Yönetme

### Ödeme Yöntemi Ekleme:

1. Gezinme menüsünde "Payment Methods" (Ödeme Yöntemleri) seçeneğine gidin
2. "Add Payment Method" (Ödeme Yöntemi Ekle) düğmesine tıklayın



3. Kişisel bilgilerinizi girin:
  - Cardholder Name (Kart Sahibinin Adı)
  - Email (E-posta)
  - Billing Address (Street, Apt/Suite, City, State/Province, Postal Code, Country) [Fatura Adresi (Sokak, Daire/Ofis, Şehir, Eyalet/İl, Posta Kodu, Ülke)]
4. Kart bilgilerine geçmek için "**Continue**" (Devam) düğmesine tıklayın

5. Card (Kart) veya ACH bank'ı (ACH bank) seçin ve ekrandaki talimatları izleyin
6. "**Save Payment Method**" (Ödeme Yöntemini Kaydet) düğmesine tıklayın

### Kredi Kartları İçin:

1. Kart bilgilerinizi girin:
  - Card number (Kart numarası)
  - Expiration date (Son kullanma tarihi)
  - CVV code (CVV kodu)
2. "**Save Payment Method**" (Ödeme Yöntemini Kaydet) düğmesine tıklayın

Add Payment Method

☒ Credit Card

\* Card Number

1234 1234 1234 1234

\* Expiration Date

MM / YY

\* CVV

CVV

☐ ACH/Bank Account

Cancel

Save Payment Method

### ACH (Banka Hesabı) İçin:

1. Routing Number (Banka Yönlendirme Numarası) ve Account Number (Hesap Numarası) bilgilerinizi girin
2. İşlem tamamlandığında **"Save Payment Method"** (Ödeme Yöntemini Kaydet) düğmesine tıklayın

### Ödeme Yöntemini Kaldırma:

1. Gezinme menüsünde **"Payment Methods"** (Ödeme Yöntemleri) seçeneğine gidin
2. Kaldırmak istediğiniz ödeme yöntemi bulun
3. Ödeme yöntemindeki **"Delete"** (Sil) düğmesine tıklayın
4. İstendiğinde **"OK"** (Tamam) düğmesine tıklayarak silme işlemini onaylayın

Solenis

PRODUCT CATEGORIES OUR BRANDS SERVICE ORDER PORTAL

What are you looking for?

CHelsea

Hi CHelsea,

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

Saved Credit Cards

Add Payment Method

US\_BANK\_ACCOUNT

\*\*\*\*\*2044

Delete

### Ödeme Yönteminin Süresinin Dolması:

1. Süresi dolmuş bir kartı güncellemek için güncel bilgilerle yeni bir ödeme yöntemi ekleyin

## 9. Ödeme Geçmişini Görüntüleme

### Ödeme Geçmişine Erişim:

1. Gezinme menüsünde "**Payments**" (Ödemeler) seçeneğine tıklayın
2. Portal üzerinden yapılan tüm ödemelerin listesini görüntüleyin
3. Her kayıta şunlar yer alır:
  - Payment Number (Ödeme Numarası)
  - Date (Tarih)
  - Amount (Tutar)
  - Status (Durum)
4. Ek ayrıntıları görüntülemek için bir ödemeye tıklayın

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    |
|--------------------------|----------------|--------------------|------------|---------------------|------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | P-00000010     | 0aQVB0000006Tdd2AE | 2026-02-17 | 8Z7VB0000001C3*0AE  | \$350.00   | Processed |
| <input type="checkbox"/> | P-00000011     | 0aQVB0000006dY92AI | 2026-02-19 | 8Z7VB0000001CDd0AM  | \$3,500.00 | Processed |
| <input type="checkbox"/> | P-00000012     | 0aQVB0000006dZl2AI | 2026-02-19 | 03QVB00000029Dsv2AE | \$350.00   | Processed |
| <input type="checkbox"/> | P-00000013     | 0aQVB0000006dbN2AQ | 2026-02-19 | 03QVB00000029Dw92AE | \$250.00   | Processed |
| <input type="checkbox"/> | P-00000014     | 0aQVB0000006dcz2AA | 2026-02-19 | 8Z7VB0000001CFF0A2  | \$350.00   | Processed |

### Ödemeleri Filtreleme:

1. Belirli ödemeleri bulmak için arama çubuğunu kullanın
2. Ödemeleri aşağıdakilere göre daraltmak için filtre seçeneklerini kullanın:
  - Start Date (Başlangıç Tarihi)
  - End Date (Bitiş Tarihi)
3. Uygulanan tüm filtreleri temizlemek için "**Reset Filters**" (Filtreleri Sıfırla) düğmesine tıklayın

### Ödeme Ayrıntılarını Görüntüleme:

1. Ayrıntılarını görüntülemek için listeden bir ödemeye tıklayın
2. Payment Detail (Ödeme Ayrıntısı) sayfasında şunlar gösterilir:
  - Payment Number (Ödeme Numarası)
  - Date (Tarih)
  - Amount and currency (Tutar ve para birimi)
  - Status (Durum)

- Currency ISO Code (Para Birimi ISO Kodu)
  - Surcharge Amount (Ek Ücret Tutarı)
3. Invoices (Faturalar) bölümünde gösterilenler:
- Billing Document Number (Fatura Belge Numarası)
  - Billing Type (Fatura Türü)
  - Source Document ID (Kaynak Belge No)
  - Document Date (Belge Tarihi)
  - Due Date (Vade Tarihi)
  - Tax Amount (Vergi Tutarı)
  - Total Amount Due (Toplam Ödenecek Tutar)
  - Payment Status (Ödeme Durumu)

**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

## Ödeme Makbuzlarını İndirme:

1. **"Payments"** (Ödemeler) sayfasına gidin
2. Yanlarındaki kutuyu işaretleyerek ödemeleri seçin
3. **"Print"** (Yazdır) düğmesine tıklayın
4. Ardından ödeme makbuzu ayrı PDF dosyaları halinde indirilir

## 10. Talep Yönetimi

### Talepleri Görüntüleme:

1. Gezinme menüsünde **"Cases"** (Talepler) seçeneğine tıklayın
2. Tüm taleplerinizin (itirazlar ve destek talepleri) listesini görüntüleyin
3. Her kayıta şunlar yer alır:

- Case Number (Talep Numarası)
- Status (Durum)
- Email Address (E-posta Adresi)
- Subject (Konu)
- Created Date (Oluşturulma Tarihi)

| 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                     |

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

## Talepleri Filtreleme:

1. Belirli talepleri talep numarasına veya konuya göre bulmak için arama çubuğunu kullanın
2. Talepleri aşağıdakilere göre daraltmak için filtre seçeneklerini kullanın:
  - Status (Durum)
  - Reason (Neden)
3. Uygulanan tüm filtreleri temizlemek için "**Reset Filters**" (Filtreleri Sıfırla) düğmesine tıklayın

## Talep Ayrıntıları:

1. Ayrıntılarını görüntülemek için bir talep numarasına tıklayın
2. Case Detail (Talep Ayrıntısı) sayfasında şunlar gösterilir:
  - Case Number (Talep Numarası)
  - Status (Durum)
  - Email Address (E-posta Adresi)
  - Subject (Konu)
  - Description (Açıklama)
  - Created Date (Oluşturulma Tarihi)
  - Case Activity (Talep Etkinliği) bölümü

- Dosya adları, türleri ve boyutlarıyla birlikte Case Documents (Talep Belgeleri) bölümü

**Case: 01170374**

|                                 |                        |                                                  |
|---------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------|
| Case Number:<br><b>01170374</b> | Status:<br><b>Open</b> | Email Address:<br><b>SolenisUser@solenis.com</b> |
|---------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------|

---

|                                                           |                                            |                                            |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Subject:<br><b>Invoice Dispute for Invoice: 819891688</b> | Description:<br><b>Product came broken</b> | Created Date:<br><b>29 Jan 2026, 15:42</b> |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------|

**Case Activity**  
  
No case feed items present.

**Case Documents**  
  

 [Screenshot 2026-01-29 at 3.37.39 PM.png](#)  
PNG, 169.06 KB



## 11. Sorun Giderme

### Yaygın Sorunlar ve Çözümleri:

#### Fatura Görünmüyor:

1. Görüntülenen faturaları sınırlamadıklarından emin olmak için filtrelerinizi kontrol edin
2. Uygulanan tüm filtreleri temizlemek için "**Reset Filters**" (Filtreleri Sıfırla) düğmesine tıklayın
3. Faturanın hesabınızla ilişkili olduğunu doğrulayın
4. Fatura yakın zamanda düzenlendiyse henüz portalda bulunmayabilir (faturalar genellikle düzenlendikten 24-48 saat sonra görünür)
5. Orada olması gerektiğini düşündüğünüz belirli bir faturayı bulamıyorsanız fatura numarasıyla birlikte destek ekibiyle iletişime geçin

#### Ödeme Yöntemi Çalışmıyor:

1. Ödeme bilgilerinizin doğru ve güncel olduğunu doğrulayın
2. Kartınızın süresinin dolup dolmadığını veya harcama sınırlamaları olup olmadığını kontrol edin
3. Fatura adresinin, finans kuruluşunuzun kayıtlarındaki adresle eşleştiğinden emin olun
4. Kredi kartı redlerinde, işlemle ilgili herhangi bir engel olmadığını doğrulamak için kartı veren kuruluşla iletişime geçin

5. ACH sorunlarında hesap numaranızın ve banka yönlendirme numaranızın (routing number) doğru girildiğini doğrulayın
6. Farklı bir ödeme yöntemi eklemeyi deneyin
7. Belirli bir hata mesajı alırsanız not edin ve gerekirse destek ekibine iletin
8. "The Apex request is Invalid" (Apex isteği geçersiz) hata mesajı: Bu hata mesajını alırsanız, aşılmış bir kredi limiti, bakiye ya da işlem tutarıyla ilgili olduğundan lütfen bankanızla iletişime geçin.

#### **Yalnızca Tek Bir Ödeme Yöntemi Türü Kullanılabiliyor:**

1. Bu, belirli fatura türleri için beklenen bir durumdur. Bazı faturalar yalnızca ACH banka havalesini destekler ve kredi kartı seçeneği sunmaz
2. Bunun faturanız için yanlış olduğunu düşünüyorsanız destek ekibiyle iletişime geçin

#### **Beklenmeyen veya Eksik Ek Ücret:**

1. Ek ücretler ACH için değil, yalnızca kredi kartı ödemeleri için geçerlidir
2. Bazı hesaplar (ör. kamu kuruluşları) ek ücretten muaftır
3. Görüntülenen bir ek ücretin yanlış olduğunu düşünüyorsanız ödemeyi tamamlamadan önce Solenis destek ekibiyle iletişime geçin

#### **Fatura PDF'i İndirilemiyor:**

1. Farklı bir web tarayıcısı kullanmayı deneyin
2. Tarayıcınızın önbellegini temizleyip tekrar deneyin
3. İndirmeyi engelliyor olabilecek açılır pencere engelleyicilerin etkin olup olmadığını kontrol edin
4. Belge bulunamazsa şu mesajı alırsınız: **"We were unable to locate the document. Contact Solenis for assistance** (Belgeyi bulamadık. Yardım için Solenis ile iletişime geçin)"
5. 24 aydan eski faturaların Solenis ekibinden talep edilmesi gerekebilir

#### **İtiraz Oluşturma Hataları:**

1. İtiraz formundaki tüm zorunlu alanların doldurulduğundan emin olun
2. İtiraz edilen tutarın fatura tutarını aşmadığını doğrulayın
3. Eklediğiniz dosyaların 10 MB sınırını aşıp aşmadığını kontrol edin
4. Ekler için desteklenen dosya formatlarını kullanın (PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG)
5. İtiraz gönderemiyorsanız sayfayı yenileyip tekrar deneyin
6. Sorun devam ederse sorunu açıklayan bir destek talebi oluşturun

### Ödeme İşleme Gecikmeleri:

1. Kredi kartı ödemeleri hemen görünmelidir; görünmüyorsa 1 saat bekleyip tekrar kontrol edin
2. ACH ödemelerinin işleme alınması genellikle 1-3 iş günü sürer
3. Ödeme durumu 5 iş gününden uzun süre **"Pending"** (Beklemede) olarak kalırsa destek ekibiyle iletişime geçin

### Guest Payment (Misafir Ödemesi): Fatura Eklenmiyor

1. Girdiğiniz Customer Number (Müşteri Numarası) değerinin misafir ödemesi listenizdeki diğer faturayla/faturalarla eşleştiğini doğrulayın; tek bir misafir ödemesindeki tüm faturalar aynı hesap numarasını kullanmalıdır
2. Customer Number (Müşteri Numarası) ve Document Number (Belge Numarası) bilgilerinde yazım hatası olup olmadığını tekrar kontrol edin

### Tarayıcı Uyumluluk Sorunları:

1. Tarayıcınızı en son sürüme güncelleyin
2. Görüntüleme sorunları yaşıyorsanız önerilen tarayıcı olan Google Chrome'u kullanmayı deneyin
3. Portalı etkileyebilecek tarayıcı uzantılarını devre dışı bırakın
4. Tarayıcınızın yakınlaştırma düzeyini %100 olarak ayarlayın
5. Mobil kullanıcıların en iyi işlevsellik için sitenin masaüstü sürümünü kullanması önerilir

## 12. Destek Alma

### İletişim Bilgileri:

- E-posta: [SolenisCreditNATeam@solenis.com](mailto:SolenisCreditNATeam@solenis.com)