



## Diretrizes para fornecedores

Sobre como criar uma conta Basware, enviar faturas para INNIO e  
verificar o status das faturas.

Versão atual: v.26-01

Versão anterior: v.25-10

Última atualização: 27 de janeiro de 2026

## Conteúdo

1.	INNIO está atualizando para faturas eletrônicas .....	3
2.	Requisitos gerais para o envio de faturas. ....	3
3.	Criação rápida de uma conta na Basware .....	3
4.	Guia para selecionar o serviço Basware ideal de acordo com suas necessidades. ....	4
5.	Criação de uma conta na Basware. ....	6
6.	Configuração do serviço de PDF e-Invoice (faturas PDF enviadas por e-mail). ....	9
7.	Registrar mais endereços de e-mail para o envio de faturas eletrônicas em formato PDF. ....	10
8.	Registre um endereço de e-mail de não resposta para o envio de faturas eletrônicas em PDF.....	13
9.	Gerenciamento de sua conta na Basware. ....	14
10.	Onde enviar as faturas.....	15
11.	Serviços Adicionais do Portal. ....	18
12.	Solução de problemas .....	19

## 1. INNIO está atualizando e implementando faturas eletrônicas.

Como parte das nossas soluções de automação de pagamento de contas, a INNIO está colaborando com a Basware, líder mundial em soluções de processos de compras, pagamentos e faturamento eletrônico.

Basware fornece uma plataforma online para o envio eletrônico de faturas e notas de crédito legíveis por máquina no formato e-PDF. O principal benefício é que as faturas são processadas em um formato estruturado, o que permite que sejam processadas de maneira oportuna.

O serviço é **gratuito**.

Depois de criar uma conta, você poderá:

- Enviar/carregar faturas.
- Verificar o status das faturas online.
- Gerenciar sua conta Basware.

### **Importante:**

- Por favor, envie apenas faturas e notas de crédito para a Basware
- Não envie:
  - Confirmações de ordem de compra
  - Catálogos
  - Lembretes de pagamento
  - Extratos de conta, etc.
- Os documentos listados acima devem ser enviados para o comprador de Sourcing relevante (indicado no PO) ou Contas a Pagar (veja a Seção 9).

## 2. Requisitos gerais para o envio de faturas.

Por favor, siga as seguintes diretrizes para garantir o processamento sem problemas das faturas e, consequentemente, pagamentos oportunos:

- A INNIO tem a seguinte política: sem ordem de compra, não há pagamento; portanto, o número da ordem de compra ou o número do plano de pagamento deve ser colocado em cada fatura, a menos que acordado de outra forma com a INNIO.
- Envie sua fatura logo após sua criação.
- Evite enviar e/ou criar faturas resumidas.
- Coloque um número de ordem de compra para cada fatura; evite múltiplos números de ordem de compra em uma fatura.

## 3. Criação rápida de uma conta na Basware

- Use o seguinte link para criar sua conta:  
<https://portal.basware.com/open/innio-basware>
- Selecione o idioma no canto superior direito e clique em 'Começar' (ou equivalente, dependendo do idioma selecionado).

- Siga os passos do registro. Adicione um endereço de e-mail que seja monitorado continuamente.
- Para mais detalhes, consulte a [Seção 5](#).

## 4. Guia para selecionar o serviço Basware ideal de acordo com suas necessidades.

Dependendo das capacidades do seu sistema, decida qual método de faturamento você usará (lembre-se de que eles estão listados em ordem de confiabilidade de processamento e preferência da INNIO):

### 4.1. Fatura eletrônica em PDF (Faturas eletrônicas em PDF enviadas por e-mail) - registre e ative o(s) endereço(s) de e-mail de envio

**Importante:** Verifique se o formato da sua fatura atende aos requisitos de PDF para que possam ser interpretados pelo sistema:

- Ao selecionar uma linha na fatura, ela NÃO deve pular para a linha seguinte e/ou anterior (no exemplo a seguir, que provavelmente corresponde a uma fatura digitalizada criada com um software de reconhecimento de caracteres, o erro pode ser claramente visto):
- Todos os elementos da fatura devem ser selecionáveis (clicando com o mouse ou usando o atalho do teclado: Ctrl+A).

Nr.	Beschreibung	Menge	Einheit
11-1020-01	Reifenhotel Paket		
11-1030-05	4 lose Reifen auf Felgen montieren und wuchten		
	<b>Summe Arbeitswert</b>		
VSC225/55R17HVANCO N Z922	Conti Vanco Cont.200 RW B NH A Ge 72 Db Altreifenentsorgung	4	Stück
	<b>Summe Artikel</b>	4	Stück
		<b>Summe Arbeitswerte</b>	
		<b>Summe Artikel</b>	

- Se a fatura for copiada para o Word, todos os números e caracteres devem ser exibidos corretamente conforme planejado.
- Observe que elementos escritos à mão, digitalizados ou com imagens NÃO serão reconhecidos.
- Se os dados da sua empresa (nome da empresa, endereço, número do IVA, número da conta bancária) forem parte de uma imagem, o sistema não os reconhecerá.
- Um scanner não pode produzir um arquivo PDF que possa ser interpretado pelo sistema, razão pela qual deve ser criado e salvo com um software dedicado (Por exemplo: Word e Excel têm essa opção, então eles poderiam ser usados)
- Para o envio de faturas a partir do ERP (SAP) ou de um software de faturamento diretamente, consulte a [Seção 8](#).

#### **Requisitos das faturas em detalhes.**

- O nome do arquivo PDF não deve conter nenhuma das seguintes palavras attachment, Anhang, Anlage, adjunto, annex, or liite.
- Adicione o número do pedido de compra se este foi comunicado pela INNIO.

- A fatura deve conter pelo menos os seguintes detalhes:
  - Descrição do item.
  - Total líquido.
  - % de IVA e valor nominal.
  - Total bruto.
  - Se houver várias linhas, o preço unitário do item x (por) a quantidade deve ser igual ao total da linha.

Se o acima não puder ser cumprido, use uma das seguintes opções:

**4.2. Smart PDF (Faturas digitalizadas e enviadas por e-mail) - Registre-se para ver o status da fatura.**

## 5. Criação de uma conta na Basware.

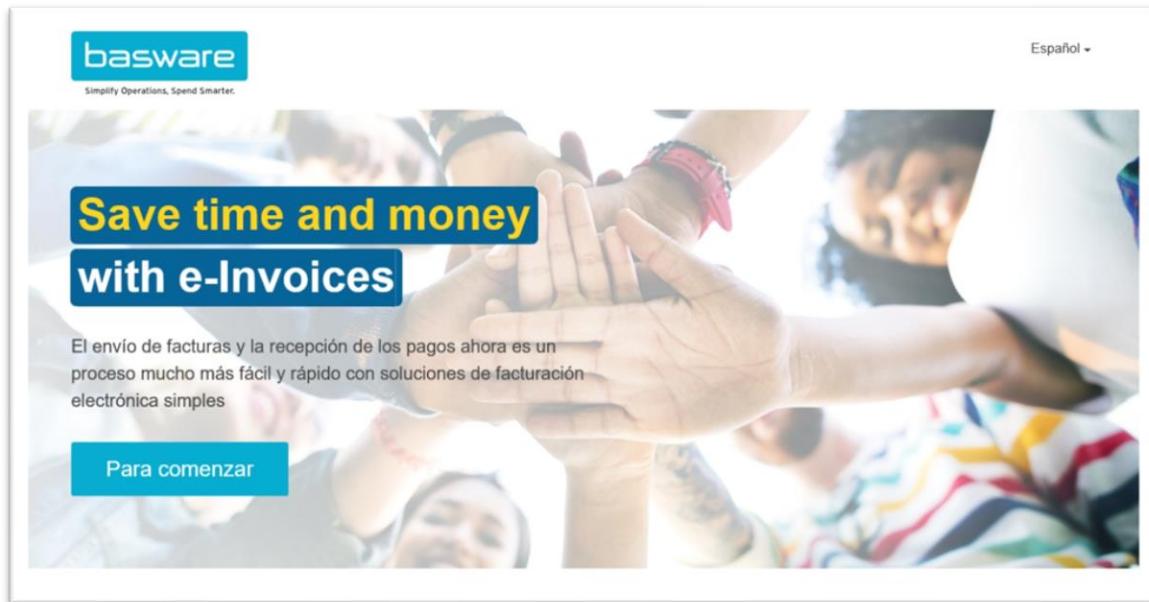
A conta Basware é gratuita. A INNIO não tem controle sobre seus dados de login (nome de usuário ou senhas), portanto, seu contato principal deve ser o departamento de suporte técnico da Basware.  
([https://basware.service-now.com/bw?id=bw\\_sc\\_cat\\_item\\_public](https://basware.service-now.com/bw?id=bw_sc_cat_item_public)).

### 5.1. Sugestões para a criação de contas

- A conta Basware deve ser criada usando um endereço de e-mail que seja continuamente monitorado e seu proprietário será o responsável pela conta do administrador.
- Crie apenas uma conta, depois você pode adicionar mais usuários.
- Após configurar a conta, você pode adicionar mais usuários com direitos de administrador. Recomendamos atribuir pelo menos 2 pessoas com esses direitos.
- Qualquer administrador pode adicionar ou remover usuários.
- Os endereços de e-mail registrados para o envio das faturas eletrônicas em PDF não precisam necessariamente ser os mesmos que os do usuário da conta, embora possam ser.
- Para obter mais detalhes, consulte a [Seção 9.](#)

### 5.2. Instruções para a criação da conta na Basware

- Link para a criação da conta: <https://portal.basware.com/open/innio-basware>
- Selecione o idioma no canto superior direito e clique em "Para começar" (ou seu equivalente de acordo com o idioma selecionado).



- Escolha o serviço que planeja usar para o envio de faturas (consulte a Seção 4):
  - Envie faturas em PDF por e-mail → Arquivos PDF interpretados pelo sistema.
  - Insira e envie faturas online → Crie faturas com um simples formulário online.
  - Faturas digitalizadas → Faturas em PDF.

## Escolha um serviço de faturação eletrónica

INNIO Group

Desconhecido **Innio Group**

### ▼ Escolha um serviço gratuito e comece a enviar e-faturas

**Enviar faturas PDF por e-mail**

**Comecemos**

Crie faturas em formato PDF com o seu sistema de faturação e envie-as por e-mail para a Basware. O nosso serviço converte os PDFs para o formato eletrónico preferido pelo seu cliente e faz a entrega instantaneamente.

**Criar e enviar faturas online**

**Comecemos**

Crie faturas com um simples formulário online com os serviços de e-faturação da Basware. A Basware entrega imediatamente a fatura ao seu cliente, no respetivo formato preferido.

- Prossiga para criar sua conta e siga as instruções cuidadosamente.

### Criar Conta

[Iniciar sessão](#)

Endereço de E-mail \*

Palavra-passe \*

[Mostrar](#)

A sua palavra-passe deve incluir pelo menos

- 10 carateres
- um carácter em minúscula
- um carácter em maiúscula
- um carácter especial
- um número

Concordo com os [Termos Gerais para o Basware Portal Service](#).

**Criar Conta**

Já tem uma conta? Prossiga para [Iniciar sessão](#)

Precisa de ajuda? Visite a nossa [Base de conhecimentos](#)

## Confirmar o seu endereço de e-mail

Obrigado por subscrever a Basware Network. O seu registo está praticamente concluído.

Clique na hiperligação abaixo para confirmar o seu endereço de e-mail e concluir a criação da sua conta. A hiperligação de confirmação expira em **7** dias.

[Confirmar o seu e-mail](#)

## Login

✓ Thank you for confirming your email address! Please log in to your newly created Basware Account.

Username

i

[Change Username](#)

Password

[Log In](#)

[Forgot your password?](#)

Need help? Visit our [Knowledge Base](#)

- Se você não planeja usar o serviço PDF e-invoice (faturas PDF enviadas por e-mail) ou o serviço "Invoice Key-in" (Faturas inseridas ON-LINE), você pode ignorar os próximos passos.

## 6. Configuração do serviço de PDF e-Invoice (faturas PDF enviadas por e-mail).

- Preencha todos os dados necessários.

País de Registo *	IVA *
Hungria	<input type="text"/>
Nome da empresa registado *	Nome comercial da empresa
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Linha de morada 1 *	<a href="#">Adicionar uma linha de morada</a>
<input type="text"/>	
Código Postal *	Localidade *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Condado/Estado/Província	
<input type="text"/>	
<b>DETALHES DE TRIBUTAÇÃO</b>	
IVA	<input type="text"/>
<b>● Contacto principal da sua organização para a Basware</b>	
<input checked="" type="radio"/> Pessoa	<input type="radio"/> Lista de endereços
Nome Próprio	Apelido
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Endereço de E-mail *	
<input type="text"/>	

- Por favor, certifique-se de confirmar o endereço de e-mail pela segunda vez.

O serviço não irá estar acessível aos utilizadores antes de o ativar. Para ativar o serviço, clique em Seguinte e conclua a ativação.

### ▼ Endereço de e-mail para faturação

Introduza uma lista de endereços de e-mail a partir da qual vai enviar faturas aos seus clientes. O serviço rejeita faturas enviadas de endereços que não estejam incluídos na lista abaixo.

Confirmado

Para adicionar um novo endereço de e-mail, ative o serviço e aceda às definições do serviço.

[Cancelar](#)

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

### Sucesso

Configurou o serviço de e-faturas em PDF da Basware com êxito

Agora, pode começar a enviar e-faturas em PDF para o seu cliente.

Se pretender adicionar um novo endereço de e-mail, aceda às definições do sistema.

[Fechar](#)

### Considerações Importantes:

- Basware leva aproximadamente 2 (dois) dias para registrar a primeira fatura enviada de um endereço de e-mail recém-ativado.
- Ao concluir o registro, uma confirmação será enviada pelo sistema.
- A partir da segunda fatura, a Basware só enviará mensagens de erro se ocorrerem (consulte a [seção 12](#)).
- O status das faturas pode ser verificado no portal (ver [seção 11](#)).
- Se o design das faturas mudar, é importante notificar a Basware. Abra um ticket ou envie um e-mail para a caixa de entrada de AP correspondente (ver [seção 10](#)) e inclua uma amostra da nova imagem da fatura.

## 7. Registrar mais endereços de e-mail para o envio de faturas eletrônicas em formato PDF.

- O administrador deve fazer login em <https://portal.basware.com/> e seguir os seguintes passos:

- Clique em "Serviços".

Página Principal Documentos Serviços Rede Apoio ao cliente ...

Estas aplicações oferecem-lhe novas funcionalidades concebidas para tornar os seus processos de compras e vendas na Basware Commerce Network mais simples e mais eficientes.

Geral

**Collaborate**  
Discutir faturas com os seus parceiros de negócio online

**AEnviar Faturas**

**PDF e-Invoice**  
Enviar e-faturas por e-mail

**Invoice Key-In**  
Criar e enviar e-faturas na Basware Commerce Network

- Clique no sinal de "+".

← PDF e-Invoice

▼ Endereço de e-mail para faturação

E-mail	Estado
> blackmail.com	Confirmado

[Termos Gerais da Basware](#) [Aviso de Privacidade](#) [Contacte-nos](#) [Apoio ao cliente](#)

- Adicione o novo endereço de e-mail.

← PDF e-Invoice

▼ Endereço de e-mail para faturação +

ADICIONAR NOVO ENDEREÇO DE E-MAIL

E-mail *	Estado
<input type="text"/>	Confirmação pendente
<small>● Valor obrigatório em falta</small>	
<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Cancelar</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Guardar</span>	

E-mail Estado

➤ mik360218@gmail.com	Confirmado	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Delete</span>
-----------------------	------------	---

[Termos Gerais da Basware](#) [Aviso de Privacidade](#) [Contacte-nos](#) [Apoio ao cliente](#)

← PDF e-Invoice

▼ Endereço de e-mail para faturação +

E-mail	Estado	
➤ [REDACTED]@gmail.com	Confirmado	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Delete</span>
➤ [REDACTED]@mail.com	Confirmação pendente	<span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">Delete</span>

- A pessoa recém-adicionada receberá um e-mail da Basware para confirmar o endereço de e-mail.

## Start sending e-invoices to INNIO Group!

INNIO Group has activated the **PDF E-invoice** service for your company. This means that you can start sending them e-invoices, free of charge.

To get started, confirm your email address and we will set up the service for you.

**CONFIRM**

- Após a confirmação, a pessoa receberá a seguinte mensagem.

## Endereço de e-mail confirmado

✓ Confirmou o seu endereço de e-mail com êxito.

INNIO Group aceita agora faturas eletrónicas em PDF que lhe envia de [REDACTED].com

Antes de começar, consulte o **Kit de Informações do Fornecedor** do seu cliente. Neste guia, encontra as informações que deve incluir nas suas faturas eletrónicas em PDF e os endereços para onde as enviar.

Enviámos-lhe um e-mail onde também pode encontrar esta informação.

- As alterações serão refletidas no portal.

← PDF e-Invoice

▼ Endereço de e-mail para faturação +

E-mail	Estado	
> [REDACTED].com	Confirmado	<span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; display: inline-block; float: right;"></span>
> [REDACTED].com	Confirmado	<span style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; display: inline-block; float: right;"></span>

## 8. Registre um endereço de e-mail de não resposta para o envio de faturas eletrônicas em PDF.

- Se suas faturas são enviadas de um ERP (SAP ou similar) ou um sistema de criação de faturas, você pode não ser capaz de receber o e-mail de confirmação da Basware.
- Siga estes passos para configurar um endereço de e-mail no sistema:
  1. Certifique-se de que há pelo menos um endereço de e-mail confirmado para a fatura eletrônica em PDF.
  2. Adicione o endereço de e-mail do sistema conforme descrito na seção anterior.
  3. Abra um ticket para a Basware solicitando a ativação do endereço de e-mail pendente.

## 9. Gerenciamento de sua conta na Basware.

- Recomendamos atribuir direitos de administrador a pelo menos 2 usuários.
- Estes usuários não precisam ser os mesmos que enviam as faturas eletrônicas.
- As seguintes imagens mostram como modificar a conta (editar campos, adicionar/remover usuários, etc):

**A Minha Conta**

**E-mail**: [REDACTED]@gmail.com  
**Telefone**: [REDACTED]  
**Idioma**: Português

**Nome de utilizador**: [REDACTED]@gmail.com  
**Nome**: Administrador da Empresa  
**País**: Conta desativada  
**Contato**: Não

**Histórico de início de sessão**  
Último início de sessão com êxito: 07/12/2023 11:11:28  
Último início de sessão sem êxito  
Número de tentativas de início de sessão sem êxito desde o último início de sessão com êxito: 0

**Create New Account**

**Email**: [REDACTED]  
**Phone**: [REDACTED]  
**Language**: Select Language

**Username**: [REDACTED]  
**First Name**: [REDACTED]  
**Last Name**: [REDACTED]

**Country**: Select Country

**Role**:  
 End User  
 Company Administrator

- A pessoa recém-adicionada receberá um e-mail da Basware para confirmar o endereço de e-mail:

## Ativar a sua conta da Basware Network

Criou uma conta nova para si na Basware Network. O seu nome de utilizador é:

[████████.Cinnio.com](mailto:████████.Cinnio.com)

Para ativar a sua conta, visite a Basware Network e escolha uma palavra-passe segura para a sua conta. A hiperligação de ativação expira em **72** horas.

[Ativar a sua conta](#)

Se você, ou alguém da sua organização, não tiver solicitado esta conta de utilizador, ignore este e-mail.

## 10. Onde enviar as faturas.

- As faturas enviadas para o canal de fatura eletrônica em PDF (PDF e-Invoice) só serão aceitas de endereços de e-mail confirmados (consulte a [Seção 6](#) e a [Seção 7](#)).
- Para outros documentos que não sejam faturas, veja a seção 1.
- Insira o endereço de e-mail da Basware apenas no campo "PARA" (não CC ou BCC).
- Envie as faturas para um dos seguintes endereços, dependendo da entidade da INNIO à qual você presta serviços:

Entidade Legal	Faturas Eletrônicas em formato PDF (ver Seção 3)	Faturas não legíveis por máquina	E-mail para perguntas sobre pagamentos
INNIO Jenbacher GmbH & CO OG	<a href="mailto:Jenbacher.Austria@email.basware.com">Jenbacher.Austria@email.basware.com</a>	<a href="mailto:Jenbacher.Austria@bscs.basware.com">Jenbacher.Austria@bscs.basware.com</a>	AP.Jenbacher@innio.com
INNIO Waukesha Gas Engines Inc	<a href="mailto:Waukesha.USA@email.basware.com">Waukesha.USA@email.basware.com</a>	<a href="mailto:Waukesha.USA@bscs.basware.com">Waukesha.USA@bscs.basware.com</a>	WaukeshaAPinquiry@innio.com
INNIO Waukesha Canada Corporation (previously Distributed Power Canada Company)	Welland.Canada@email.basware.com	<a href="mailto:Welland.Canada@bscs.basware.com">Welland.Canada@bscs.basware.com</a>	Welland.APinquiry@innio.com
Jenbacher GmbH	Jenbacher.Germany@email.basware.com	<a href="mailto:Jenbacher.Germany@bscs.basware.com">Jenbacher.Germany@bscs.basware.com</a>	B2P.Frankenthal@innio.com
INNIO Jenbacher International B.V. (previously Jenbacher International B.V.)	Jenbacher.NetherlandsIBV@mail.basware.com	Jenbacher.NetherlandsIBV@bscs.basware.com	B2P.Alblasserdam@innio.com
INNIO Jenbacher Netherlands B.V. (previously Jenbacher B.V.)	Jenbacher.Netherlands@email.basware.com	Jenbacher.Netherlands@bscs.basware.com	B2P.Alblasserdam@innio.com

Entidade Legal	Faturas Eletrônicas em formato PDF (ver Seção 3)	Faturas não legíveis por máquina	E-mail para perguntas sobre pagamentos
<b>Jenbacher SL</b>	Jenbacher.Spain@email.basware.com	Jenbacher.Spain@bscs.basware.com	B2P.Madrid@innio.com
<b>Jenbacher A/S</b>	Jenbacher.Denmark@email.basware.com	Jenbacher.Denmark@bscs.basware.com	b2p.hinnerup@innio.com
<b>Jenbacher Sp. z o.o</b>	Jenbacher.Poland@email.basware.com	Jenbacher.Poland@bscs.basware.com	b2p.Warsaw@innio.com
<b>Innio Jenbacher International B.V. - Sucursal Em Portugal (previously Jenbacher International B.V. - Portugal Branch )</b>	Jenbacher.Portugal@email.basware.com	Jenbacher.Portugal@bscs.basware.com	b2p.Lisbon@innio.com
<b>Jenbacher Gas Engines Hungary Kft.</b>	Jenbacher.Hungary@email.basware.com	Jenbacher.Hungary@bscs.basware.com	b2p.Budapest@innio.com
<b>Jenbacher Srl</b>	Jenbacher.Italy@email.basware.com	Jenbacher.Italy@bscs.basware.com	B2P.Dossobuono@innio.com
<b>INNIO Jenbacher International B.V., Belgium branch (previously Jenbacher International B.V. - Belgium branch )</b>	Jenbacher.Belgium@email.basware.com	Jenbacher.Belgium@bscs.basware.com	b2p.Benelux@innio.com
<b>INNIO Jenbacher Singapore Pte. Ltd.</b>	Jenbacher.Singapore@email.basware.com	Jenbacher.Singapore@bscs.basware.com	jenbacher.singaporeAP@innio.com
<b>INNIO Jenbacher North America LLC</b>	Jenbacher.USA@email.basware.com	Jenbacher.USA@bscs.basware.com	Jenbacher.USAP@innio.com
<b>Jenbacher S. de R.L. de C.V.</b>	Jenbacher.Mexico@email.basware.com	Jenbacher.Mexico@bscs.basware.com	B2P.Mexico@innio.com
<b>Northeast-Western Energy Systems USA LLC</b>	Jenbacher.SPVUSA@email.basware.com	Jenbacher.SPVUSA@bscs.basware.com	nes-wes.jenbacher.ap@innio.com
<b>INNIO Gfoellner Power Systems LLC</b>	INNIO.Gfoellner@email.basware.com	INNIO.Gfoellner@bscs.basware.com	Innio.gfoellner.ap@innio.com
<b>Revolution Power Solutions LLC</b>	RevolutionPower.USA@email.basware.com	RevolutionPower.USA@bscs.basware.com	revolutionpower.ap@innio.com

Entidade Legal	Faturas Eletrônicas em formato PDF (ver Seção 3)	Faturas não legíveis por máquina	E-mail para perguntas sobre pagamentos
<b>INNIO Jenbacher GmbH</b>	innio.jengmbh@email.basware.com	innio.jengmbh@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
<b>INNIO Austria GmbH</b>	innio.aut@email.basware.com	innio.aut@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
<b>INNIO Group Holding GmbH</b>	innio.groupholding@email.basware.com	innio.groupholding@bscs.basware.com	Innio.aut@innio.com
<b>INNIO North America Holding Inc.</b>	innio.northamerica@email.basware.com	innio.northamerica@bscs.basware.com	Innio.northamerica@innio.com
<b>INNIO International Holding B.V.</b>	innio.ibv@email.basware.com	innio.ibv@bscs.basware.com	Innio.ihbv@innio.com
<b>INNIO Jenbacher Deutschland GmbH</b>	jenbacher.deutschland@email.basware.com	jenbacher.deutschland@bscs.basware.com	Innio.deutschland@innio.com
<b>INNIO Holding GmbH</b>	innio.holding@email.basware.com	innio.holding@bscs.basware.com	Innio.deutschland@innio.com

## 11. Serviços Adicionais do Portal.

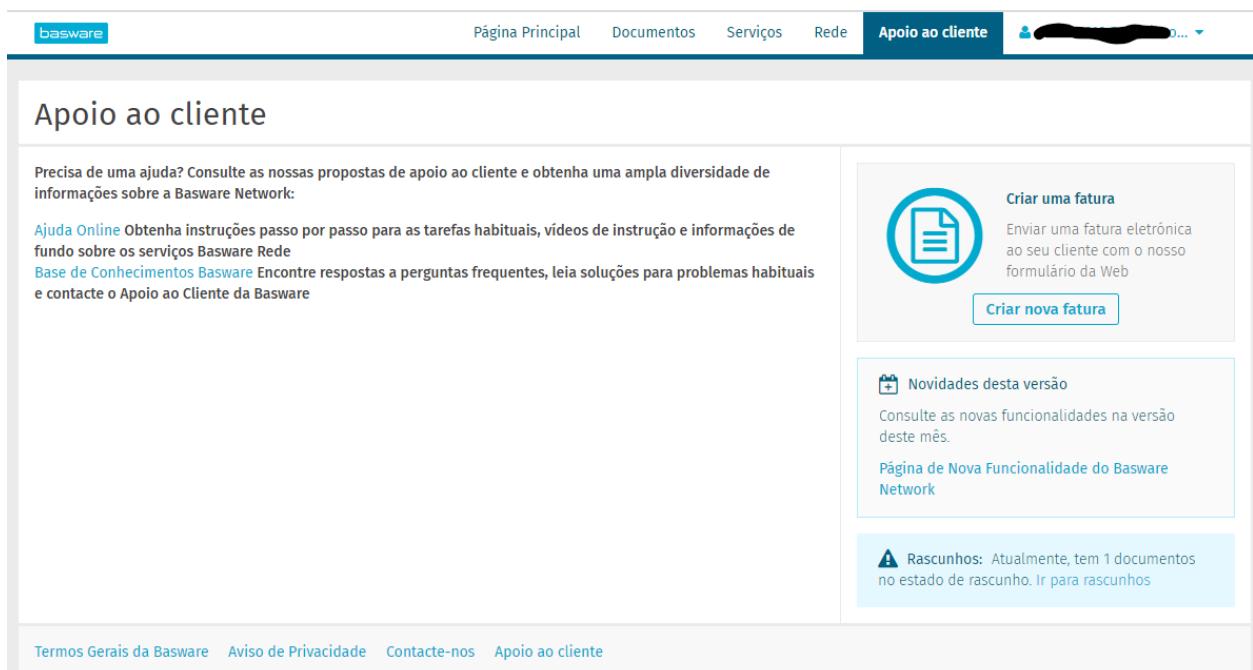
Ao acessar o Portal da Basware (<https://portal.basware.com>) é possível verificar o status das faturas enviadas.

- Clique em Documentos; a lista de faturas recentes será exibida.
- A busca avançada pode ser utilizada clicando na seta indicada e vermelha a seguir:



The screenshot shows the Basware Documentos page. At the top, there is a search bar with the placeholder "Introduzir um número de documento" and a blue search icon with a red circle around it. Below the search bar is a navigation bar with tabs: "Tudo", "Caixa de entrada" (highlighted in blue), "Enviado", "Fatura", and a dropdown arrow. Underneath the navigation bar, there is a message: "A mostrar todos os 0 resultados Intervalo de Datas: 07/11/2023 - ...". Below this message are filters: "Última atualização", "Estado", and "Informações (Ordenar por: Data do Documento ▲ Data de Vencimento ▲)". A note below the filters states: "A pesquisa não encontrou documentos comerciais que correspondam aos seus critérios de pesquisa."

- Na seção de Suporte Técnico, você pode encontrar recursos online para perguntas técnicas.



The screenshot shows the Basware Apoio ao cliente page. At the top, there is a navigation bar with tabs: "Página Principal", "Documentos", "Serviços", "Rede", "Apoio ao cliente", and a user profile icon. Below the navigation bar, the page title is "Apoio ao cliente". A message says: "Precisa de uma ajuda? Consulte as nossas propostas de apoio ao cliente e obtenha uma ampla diversidade de informações sobre a Basware Network:". Below this message are two links: "Ajuda Online" (with a description: "Obtenha instruções passo por passo para as tarefas habituais, vídeos de instrução e informações de fundo sobre os serviços Basware Rede") and "Base de Conhecimentos Basware" (with a description: "Encontre respostas a perguntas frequentes, leia soluções para problemas habituais e contacte o Apoio ao Cliente da Basware"). On the right side, there is a sidebar with three sections: "Criar uma fatura" (with a "Criar nova fatura" button), "Novidades desta versão" (with a link to "Página de Nova Funcionalidade do Basware Network"), and a warning about "Rascunhos" (with a note: "Atualmente, tem 1 documentos no estado de rascunho. Ir para rascunhos"). At the bottom of the page, there are links: "Termos Gerais da Basware", "Aviso de Privacidade", "Contacte-nos", and "Apoio ao cliente".

## 12. Solução de problemas

A seguir, as mensagens de erro mais comuns e sua solução:

Error	Explicação	Solução
Seu e-mail foi rejeitado pelo serviço de faturas eletrônicas (PDF e-Invoice) da Basware porque vem de um endereço não registrado.	O serviço de faturas eletrônicas da Basware só aceita e-mails de endereços registrados.	Por favor, registre-se e ative seu endereço de e-mail para enviar faturas eletrônicas (ver <a href="#">Seção 7 e 8</a> ).
Não foi possível extrair texto da fatura.	O arquivo é uma cópia digitalizada. É uma imagem ou foto, embora em formato PDF.	O PDF deve ser legível por máquina (ver <a href="#">Seção 4</a> ). Por favor, envie as faturas para um dos seguintes endereços, dependendo da entidade da INNIO à qual você presta serviços (ver <a href="#">Seção 10</a> ).
Algum texto não pôde ser extraído da fatura.	Embora o PDF pareça ter texto selecionável, a fatura não é completamente interpretada pelo sistema. Ao selecionar o texto para copiar, o ponteiro pula de linha em vez de selecionar a linha.	Se você não pode gerar a fatura com um criador de PDF. Por favor, envie as faturas para um dos seguintes endereços, dependendo da entidade da INNIO à qual você presta serviços (ver <a href="#">Seção 10</a> ).
O tipo do documento PDF está incorreto.	O documento não é uma fatura. Provavelmente é um lembrete de pagamento, saldo, etc.	Ver <a href="#">Seção 1 e 10</a> .
O documento contém 2 faturas X1 e X2.	Duas faturas na mesma página (múltiplas páginas).	Por favor envie apenas uma fatura por arquivo PDF.
Falta o endereço do destinatário ou o endereço na fatura está incorreto.	Falta o nome e o endereço da respectiva entidade da INNIO.	O nome da rua, a cidade e o código postal do destinatário (a entidade legal da INNIO) devem estar impressos no documento.
O cálculo não está correto.	O total da linha não é igual a preço por unidade x quantidade - desconto	Por favor, certifique-se de que o total por linha está corretamente calculado e que os descontos aplicados estão indicados. Por favor, envie as faturas para um dos seguintes endereços, dependendo da entidade da INNIO à qual você presta serviços (ver <a href="#">Seção 10</a> ).
Faltam as quantidades dos itens na fatura.	Não há detalhe disponível.	Inclua os seguintes detalhes: item, descrição, preço unitário, quantidade, total do item. Você também pode usar os seguintes endereços, dependendo da entidade da INNIO à qual você presta serviços (ver <a href="#">Seção 10</a> ).

Se você receber uma mensagem de erro com uma explicação pouco clara, entre em contato com o suporte da Basware ou com a equipe correspondente da INNIO AP (consulte a [Seção 10](#)).

Caso você não consiga eliminar a causa da falha, reenvie a fatura rejeitada para o endereço indicado na [Seção 10](#).