

În domeniul igienei și siguranței alimentelor, deciziile corecte se iau pe baza unei documentări atente, temeinice și susținute de dovezi.

De aceea, îți recomandăm să parcurgi întrebările și răspunsurile de mai jos. Ele reunesc situații reale, nelămuriri frecvente și explicații utile, care te pot ajuta să înțelegi mai clar cerințele și să iei decizii mai bine fundamentate.

Dacă ai nevoie de suport suplimentar sau de clarificarea unor aspecte specifice, folosește butonul următor și scrie-ne cum te putem ajuta.

SOLICITĂ SPRIJIN TEHNIC

Alege informat pentru a nu pierde nici un avantaj

Cum fac plata?

Vă recomandăm să efectuați plata cu cardul, prin procesatorul de plăți Stripe. Este o metodă sigură și rapidă: plata se confirmă automat, iar contul se activează imediat. Astfel, aveți acces rapid la informațiile de care aveți nevoie. Urmăți pașii indicați pentru finalizarea comenzii.

Atenție: plata este procesată de Stripe, iar sumele încasate sunt decontate către Asociație în zilele următoare. După confirmarea plății, verificăm contul și validăm accesul aferent planului ales.

Asociația Codex și Codex.ro nu au acces la datele cardului dumneavoastră.

Unde primesc factura?

După efectuarea plății primiți comanda/factura pe email de la Oblio.eu. De asemenea factura se livrează automat către e-Factura. În meniul [Contul Meu de Abonat](#) veți vedea oricând starea abonamentului dvs și plățile efectuate. Conform prevederilor legale din România factura oficială este cea pe care o primiți din e-Factura.

Când se activeaza contul?

Din motive de securitate (dacă pe internet se poate vorbi de securitate) activarea contului se realizează în maxim 12-24 de ore de la confirmarea plății. Această diferență este dată de verificările realizate de o persoană reală, membru al comunității, care verifică manual toate datele înregistrate de dvs și validează plata. Dacă ați efectuat plata utilizând cardul bancar accesul la informațiile pe website se face imediat iar validare ulterior. Dacă se constată probleme privind informațiile furnizate atunci vă vom comunica pe mailul înregistrat de dumneavoastră.

Cum accesez contul meu?

Pentru a avea acces la toate facilitățile este necesar să vă logați cu userul și parola pe care le-ați setat la realizarea contului. Dacă aveți probleme puteți apela la un consultant al comunității, pe chat, telefonic, pe email sau prin serviciul suport.

Pot cumpăra credite suplimentare pentru Consultantul Codex?

Da. Puteți cumpăra câte credite doriți dvs. Luați legătura cu echipa de suport tehnic pentru detalii și prețuri. Creditele se consumă pe agentul AI separat de codex.ro.

Când beneficiaz de facilitățile abonamentului?

Imediat ce contul este activat beneficiați de toate facilitățile abonamentului dvs timp de un an calendaristic de la data activării contului. Pentru orice probleme vă rugăm să ne contactați pe serviciul suport. Pe seerviciul suport toate discuțiile dvs cu consultații comunității rămân înregistrate.

Cum vă contactez dacă am o problemă administrativă?

Puteți apela la oricare dintre metodele pe care le aveți la dispoziție pe website: Telefonice suntem disponibili de luni - joi între 09:00 - 15:00. Pe chat unde este anunțat programul. Pe emailul oficial sau prin sistemul suport. Vă recomandăm să utilizați sistemul suport unde toate discuțiile rămân arhivate. Toate discuțiile noastre vor fi dirijate către sistemul online de asistență.

Pot descărca Programele SMSA/HACCP?

După activarea contului puteți descărca informațiile de pe website permise de nivelul dvs. de acces. În bara din stanga articolului aveți toate butoanele necesare pentru a descărca, împărtăși sau trimite informațiile de pe website unde doriți dvs cu respectarea Termenilor și condițiilor și a Drepturilor de autor. Programele SMSA și HACCP sunt disponibile doar pentru Membrii Profesional în format PDF și doar pentru Membrii Parteneri în format PDF și WORD.

Pentru ce tipuri de unitati pot descarca programele?

Cum funcționează contul tău pe Codex.ro:

- **Declararea activității:** La activarea contului, selectați activitatea principală pentru care veți lucra pe platformă.
- **Programe generale:** Aveți acces instant la un set de programe generale pe care le puteți adapta și dezvolta pentru unitatea dumneavoastră.
- **Documente specifice:** În funcție de activitatea declarată, primiți un set de documente specifice, accesibile în **Atelierul HACCP** (în secțiunile „*Obligațiile mele*” și „*Programele mele*”).
- **Cont Partener:** Dacă dețineți un cont de Partener, în aceste secțiuni veți găsi portofoliul complet de documente Codex dedicate activității dumneavoastră.

Important: Un cont Codex permite înregistrarea unei **singure activități**. Dacă gestionați mai multe tipuri de activități și doriți acces la programele personalizate pentru fiecare în parte, va trebui să creați conturi separate (câte un cont pentru fiecare activitate).

De unde descarc documentele de care am nevoie?

După activarea contului dacă aveți contul Profesional sau Parteneri puteți accesa **ZONA DE LUCRU** unde veți intra în **Atelierul HACCP**. Aici aveți o multitudine de posibilități intuitive de a accesa și descărca documentele. Dacă nu vă descurcați să găsiți ceea ce aveți nevoie puteți discuta cu Consultantul Codex.

Unde găsesc explicate toate informațiile despre facilități?

Cel mai simplu este să discutați cu Consultantul AI Codex - vă va răspunde la o multitudine de întrebări. Dar, vă încurajăm, înainte de a utiliza websiteul să citiți atent și [Ghidurile de utilizare](#). Aici aveți explicat în detaliu ce puteți realiza utilizând fiecare facilitate. De asemenea la fiecare document la care aveți acces pe site sunt explicații detaliate despre cum se utilizează documentul. Dacă aveți întrebări tehnice puteți să consultați secțiunea de întrebări și răspunsuri sau puteți să solicitați sprijinul comunității. Noi încurajăm să discutați problemele tehnice în cadrul comunității deoarece din următoarele motive importante:

1. este posibil ca mai multe persoane să fi avut aceeași problemă tehnică și atunci s-ar putea să găsiți răspunsul imediat
2. este posibil să primiți mai multe răspunsuri, de la mai mulți specialiști, toate valabile dar din diverse puncte de vedere și astfel puteți să alegeți ce este mai bun pentru dvs.
3. este posibil ca discuția dvs în comunitate să ajute mult pe viitor alți colegi.

Ce fac dacă am nevoie de ajutor tehnic în programele SMSA ?

În primul rând, vă încurajăm să apălați la sprijinul comunității Codex. Puteți consulta secțiunea de întrebări și răspunsuri sau puteți adresa direct o întrebare comunității. Recomandăm discutarea problemelor tehnice în cadrul comunității din câteva motive importante:

- este posibil ca și alți membri să se fi confruntat cu aceeași problemă, iar răspunsul să fie deja disponibil;
- puteți primi mai multe puncte de vedere de la specialiști sau utilizatori cu experiență, ceea ce vă ajută să alegeți soluția cea mai potrivită pentru situația dvs.;
- discuția inițiată de dvs. poate deveni utilă și pentru alți colegi care se vor confrunta, în viitor, cu aceeași situație.

Vreau să ma ajute cineva să fac un program SMSA/HACCP ?

Dacă Consultantul AI Codex nu a reușit nici o problemă. Pentru început îți recomandăm să alegi un plan de membru: Profesional sau Partener și vei putea să descarci documentele de care ai nevoie în format PDF sau WORD (doar în planul PARTENER). Ca principiu ai tot ce este nevoie pentru a avea un program SMSA și/sau HACCP complet. Dacă totuși nu te descuri contactează-ne și te vom ajuta cu siguranță.

Pot trece de la un plan de abonare la altul ?

Da. Puteți să treceți de la un plan de abonare la altul foarte ușor doar în sens crescător. Luați legătura cu noi prin meniul "Suport" secțiunea "Schimb planul de abonare" și scriți-ne ce plan de abonare doriți. Un consultant va lua legătura cu dvs și veți discuta detaliile. Se face o factura proforma cu diferența de sumă calculată după o formulă publică, și o achitați cu cardul. Veți avea un link de plată cu cardul pe factură. După confirmarea plății veți primi acces la noile facilități pe același cont de utilizator

Pot trece de la un plan de abonare superior la unui inferior?

Din păcate nu. În momentul în care s-a activat contul dvs de utilizator pe website se consideră consumat abonamentul și astfel nu puteți să mai renunțați la acel abonament timp de un an de zile decât dacă doriți să treceți la un plan de abonare superior.

Cum beneficiaz de discount la re-abonare ?

Toate abonamentele noastre au inclus o perioadă de 15 zile de reabonare înaintea expirării perioadei abonamentului curent. cu 15 zile înainte de a expira abonamentul este necesar să vă reabonați. Începând cu prima zi a ultimei luni sunteți anunțat pe email, de mai multe ori de expirarea abonamentului. Astfel aveți oportunitatea să vă reabonați cu un discount anunțat oficial. Este posibil să fiți contactată și telefonic cu privire la expirarea abonamentului. după expirarea perioadei de reabonare va trebui să plătiți abonamentul integral.