

Portalul B2B OfficeMax - Manual de utilizare

Versiunea 1 · 17 august 2026 · ediția de lansare · pentru clienții OfficeMax

Bine ați venit! Acest manual descrie, pas cu pas, tot ce puteți face în portalul B2B OfficeMax: de la crearea contului și căutarea produselor, până la comenzi, bugete, cereri de ofertă, facturi, rapoarte, aprobări interne, tichete de suport și administrarea echipei dumneavoastră.

Acesta este **manualul avansat**, cu toate detaliile. Dacă doriți doar operațiunile de bază (autentificare, căutare, o comandă simplă, istoricul comenzilor), consultați **Ghidul rapid** - un rezumat de o pagină.

1. Cum funcționează portalul, pe scurt

- **Puteți naviga liber**, fără cont: tot catalogul, prețurile de listă, promoțiile și pragurile de cantitate sunt vizibile oricui.
 - **Comenzile se trimit dintr-un cont (§10)**: fără cont puteți căuta, compara și umple coșul, iar coșul vă așteaptă neschimbat după autentificare sau după crearea contului. Cu un cont legat de compania dumneavoastră vedeți prețurile contractuale, condițiile de plată agreeate, istoricul, facturile și rapoartele.
 - Gândiți-vă la cont ca la două acte: **contul dumneavoastră este „cartea de identitate”** (cine sunteți - adresa de e-mail), iar **apartenența la o companie este „legitimația de serviciu”** (pentru cine cumpărați și cu ce drepturi). Aceeași carte de identitate poate purta mai multe legitimații - adică același cont poate lucra pentru mai multe firme.
-

2. Contul și autentificarea

Crearea contului

Crearea contului pornește de la un singur lucru: **adresa dumneavoastră de e-mail de serviciu**. În pagina **Înregistrare**:

1. **Introduceți e-mailul**. Primiți pe loc un mesaj cu **linkul de confirmare** (dacă adresa are deja cont, mesajul vă îndrumă spre autentificare - răspunsul de pe ecran este același în ambele cazuri, pentru siguranța adresei).
2. **Deschideți linkul și completați datele personale**: prenume, nume, telefon (opțional) și o parolă. Contul se creează și sunteți autentificat imediat.
3. **Firmele dumneavoastră vă recunosc singure**: dacă adresa de e-mail confirmată apare deja în evidențele OfficeMax la o firmă, accesul la acea firmă se activează automat. Dacă adresa apare la mai multe firme din același grup, portalul vă arată lista și **bifați firmele pe care le reprezentați** - accesul la cele bifate se activează imediat. În celelalte cazuri continuați fără

firmă și o adăugați oricând din **Cont** → **Companii** (vezi «Mai multe companii» mai jos).

Fără companie atașată navigați la prețurile de listă și coșul vi se păstrează - dar **comenzile se pot trimite doar cu o companie confirmată** (§10).

Autentificarea

- **Link de autentificare pe e-mail** (modul obișnuit) - introduceți adresa de e-mail și primiți un link de conectare valabil o singură dată. Fără parole de ținut minte.
- **Parolă + cod de verificare** - conturile cu răspunderi mai mari (de regulă administratorii companiilor gestionate de OfficeMax) folosesc parolă; după parolă, portalul trimite pe e-mail un **cod de unică folosință (OTP)** care confirmă intrarea. Două chei, siguranță dublă.

Ați uitat parola? Folosiți **Resetare parolă**. Pentru conturile administrate de OfficeMax, resetarea se face prin managerul dumneavoastră de cont - portalul vă îndrumă automat.

Mai multe companii, un singur cont

Dacă lucrați pentru mai multe firme, același cont poate avea acces la toate. Comutați între companii din meniul de cont sau **direct din pagina Companiile mele, apăsând pe cartonașul firmei - coșul, prețurile, adresele și drepturile se schimbă automat** la compania selectată. Fiecare companie are coșul ei: ce ați pus în coș pentru firma A vă așteaptă acolo când reveniți.

Puteți stabili și o **companie implicită** - cea cu care porniți la fiecare autentificare. Utilă dacă lucrați zilnic pentru o firmă și doar ocazional pentru celelalte: nu mai comutați manual la fiecare intrare.

O companie în plus se adaugă din **Cont** → **Companii** → «**Adaugă firmă de facturare**» - un singur formular, același oriunde în portal: introduceți CUI-ul, iar datele firmei se preiau automat de la ANAF (firmele străine se completează manual). Firma apare imediat în lista dumneavoastră de facturare; **accesul la prețurile și comenzile firmei se activează după verificare** - la firmele gestionate de OfficeMax vedeți starea «În așteptarea aprobării» și primiți e-mail la aprobare, în celelalte cazuri accesul se activează automat.

Notă: adresele paginilor din portal sunt în engleză (de exemplu /cart, /account/orders).

Meniul principal grupează categoriile catalogului într-un format mai clar, iar subsolul paginii adună linkurile utile (catalog, cont, contact) la îndemână.

3. Limbă și monedă

- **Limba** se schimbă din selectorul din antet: Română · English · Türkçe. Alegerea se reține pentru vizitele următoare.
- **Moneda de afișare** se alege tot din antet (implicit RON) și este **doar informativă** - prețurile se recalculează la cursul zilei, ca să vă faceți o idee; documentele și facturarea rămân în moneda contractuală.
- **PDF-urile comenzilor și proformele se generează în limba în care folosiți site-ul**. Documentele în engleză sau turcă poartă o mențiune că traducerea este orientativă și

că versiunea în limba română prevalează.

Notă despre traduceri: conținutul de produs în engleză și turcă (titluri, descrieri) este generat în mare parte cu ajutorul inteligenței artificiale și este îmbunătățit continuu. Acolo unde o traducere lipsește, se afișează automat varianta în engleză, iar în lipsa ei, cea în română. Specificațiile tehnice se afișează în engleză pentru toate limbile în afară de română.

4. Catalogul de produse

Navigare

Meniul **Produse** deschide categoriile catalogului. Fiecare categorie are pagina ei, cu produsele afișate în grilă: imagine, denumire, brand, preț și disponibilitate. Linkurile către produse rămân valabile în timp - le puteți salva sau trimite colegilor.

Căutare

Caseta „**Caută produse...**” din antet caută în:

- denumirile și descrierile produselor - **în limba în care folosiți site-ul** (căutați în turcă dacă navigați în turcă);
- coduri: **SKU** (identificatorul OfficeMax al produsului - îl vedeți pe pagina produsului și pe documente), codul de producător (MPN), **codul de bare (EAN)** - lipiți codul întreg - și codurile de furnizor;
- branduri și cuvinte-cheie.

Căutarea iartă diacriticele: „casti” și „căști” dau aceleași rezultate.

Filtre și sortare

În paginile de categorie și în rezultatele căutării aveți, în bara laterală:

- **Brand** - bifați unul sau mai multe;
- **Preț** - interval de la/până la;
- **Disponibil** - doar produsele disponibile;
- **Specificații** - filtre tehnice specifice categoriei (de exemplu dimensiune, culoare, tip), acolo unde sunt disponibile.

Filtrele se combină între ele și cu căutarea. Deasupra grilei, selectorul „**Sortează**” ordonează rezultatele: relevanță (implicit), preț crescător, preț descrescător sau denumire A–Z - pe categorii, în căutare și în selecții.

Pagina produsului

Pe pagina fiecărui produs găsiți: descrierea completă, specificațiile tehnice, identificatorii (SKU, MPN, EAN), prețul (cu **pragurile de cantitate** - preț mai bun la cantitate mai mare, unde există),

tabelul de **disponibilitate** și butonul de adăugare în coș. Tabelul arată cantitățile și termenul de expediere pentru fiecare: prima linie este cantitatea cu expedierea cea mai rapidă, liniile următoare (marcate cu +) sunt cantități **suplimentare**, cu termene mai lungi. Termenele sunt de forma «cel mult N zile» și înseamnă **zile lucrătoare până la predarea coletului la curier** - nu promitem date calendaristice de livrare. Deasupra tabelului, produsele din stocul propriu arată și ora-limită: comandate până la ora afișată (în zilele lucrătoare), se expediază în aceeași zi. Membrii cu drept de a comanda au aici și butonul „**Solicită ofertă de preț**” - un scurtcircuit către o cerere de ofertă pentru produsul respectiv (§9).

Unele produse afișează „**Preț la cerere**” în loc de preț; pentru acestea contactați managerul de cont sau echipa de vânzări, ori trimiteți o **cerere de ofertă** (§9) - nu se pot comanda direct din portal.

Catalogul extins

Nu găsiți produsul căutat? Butonul „**Caută în catalogul extins**” (afișat sub rezultatele căutării) interoghează în plus stocurile partenerilor noștri de distribuție. Produsele găsite acolo se pot adăuga în comandă ca „**comandă specială**” - sunt marcate distinct (chip galben) în coș și în comandă, iar echipa OfficeMax le confirmă la procesare.

Promoții și selecții

Paginile de tip **/collections/...** grupează selecții tematice și promoționale - de exemplu promoțiile curente. Le primiți ca linkuri în comunicările noastre și în campanii.

5. Prețuri, stoc și sortiment

Prețuri

- **Prețurile de listă, promoțiile și pragurile de cantitate sunt vizibile pentru toată lumea,** și fără cont.
- **Autenticat**, vedeți în plus **prețurile companiei dumneavoastră**: prețurile contractuale și ofertele dedicate.
- Afișarea TVA se adaptează: vizitatorii văd prețurile **cu TVA** accentuat; companiile autentificate văd valorile **fără TVA**, cu TVA-ul calculat separat la total - așa cum lucrează firmele.

Stoc

Disponibilitatea se afișează pe termene: stocul propriu OfficeMax (expediere rapidă) și stocul partenerilor, fiecare cu termenul lui maxim de expediere, în zile lucrătoare (§4 - pagina produsului). În lista de produse vedeți sintetic „**Disponibil**” / „**La comandă**”; detaliile pe cantități și termene sunt pe pagina produsului. Produsele «La comandă» se pot comanda - echipa OfficeMax confirmă termenul după preluare (comanda va afișa «De confirmat» în loc de termen).

Sortimentul contractat (companii cu contract)

Dacă organizația dumneavoastră a agreat cu OfficeMax o **listă de produse contractate**, portalul se adaptează după politica aleasă de compania dumneavoastră:

- **Contractat (recomandat)** - la intrare vedeți direct „**Produse contractate**”, cu eticheta verde „**Contract**” pe fiecare produs din listă; puteți oricând comuta pe „Tot catalogul”. Nimic nu este blocat.
- **Cu aprobare** - tot catalogul este vizibil, dar pozițiile din afara listei pot fi comandate doar de colegii cu rol de achizitor; ceilalți primesc un mesaj clar care numește produsele în cauză.
- **Strict** - catalogul afișat **este** lista contractată; produsele din afara ei nu apar deloc, iar catalogul extins este dezactivat. Pentru organizațiile care doresc control total al achizițiilor.

Politica se stabilește împreună cu managerul de cont OfficeMax. Ea este independentă de **fluxurile de aprobare a comenzilor** (§7) - prima controlează *ce* se poate comanda, a doua *cine aprobă* comanda înainte de trimitere; se pot folosi împreună.

6. Coșul și plasarea comenzii

Coșul

Adăugați produse din listă sau din pagina produsului. În coș puteți modifica cantitățile, șterge poziții și vedea valoarea totală. **Cantitatea minimă a unei poziții este 1**; pentru a scoate un produs din coș folosiți butonul explicit de ștergere (nu coborâți cantitatea la zero). Coșul este **per companie** (§2) și se păstrează între vizite. Pozițiile de tip „comandă specială” (catalog extins) apar marcate distinct.

Dacă doriți un preț mai bun înainte de a comanda, folosiți din coș linkul „**Solicită ofertă de preț**” - pornește o cerere de ofertă cu produsele din coș (§9).

Finalizarea comenzii

La **Finalizare** parcurgeți:

1. **Livrarea** - alegeți între **livrare prin curier** (cu costul estimat afișat - „Taxa livrare”; gratuită peste pragul valoric sau conform contractului), **ridicare de la sediu și curier propriu** (ambele gratuite). Alegeți adresa dintre punctele de livrare ale companiei - dacă managerul v-a alocat un punct de lucru, acesta este preselectat (și, după caz, fix). Puteți specifica și data de livrare dorită.
2. **Factura către** - identitatea pe care se emite factura. Este afișată, ca să o vedeți înainte de a alege adresa de livrare (cele două sunt adesea firme diferite în mintea cumpărătorului), dar **nu se poate schimba: factura urmează întotdeauna compania din care comandați**. Motivul este simplu - prețurile, condițiile de plată, bugetele, fluxurile de aprobare și sortimentul contractat sunt toate ale companiei care comandă; o factură emisă pe altă firmă ar purta prețurile negociate ale primei pe documentul alteia. Dacă doriți să cumpărați în

numele altei firme, **comutați compania** (§2) - iar ca să nu reconstruiți coșul, salvați-l întâi ca listă (§14) și readuceți-l din listă după comutare.

3. **Câmpurile comenzii** - referința PO, centrul de cost și orice alte câmpuri definite de managerul companiei dumneavoastră (§13). Câmpurile obligatorii sunt marcate.

4. **Observații** - mesaj liber către echipa noastră.

Dacă organizația dumneavoastră folosește o **procedură internă de comandă**, o vedeți ca memo chiar deasupra butonului de trimitere - colegii au regulile în fața ochilor exact în momentul potrivit. Configurarea se face împreună cu managerul de cont OfficeMax.

Dacă compania dumneavoastră are configurat un **flux de aprobare** și comanda depășește pragul stabilit, ea nu pleacă direct la OfficeMax, ci intră întâi la aprobare internă - vedeți §7. Dacă firma folosește **bugete**, la finalizare vedeți și cât buget vă mai rămâne, iar o comandă care depășește un buget poate fi blocată sau trimisă la aprobare - vedeți §8.

Plata

- **Companiile cu termen de plată** au două butoane: „**Trimite comanda**” (comanda pleacă direct, factura vine cu termenul contractual) și „**Generează proformă**” (dacă aveți nevoie întâi de un document pentru aprobări interne sau pentru plată anticipată).
- **Plata în avans** (companii noi, fără termen, sau cu facturi restante) - tot două butoane, și e important de știut că **amândouă produc același document, o proformă**; diferă doar intenția pe care ne-o comunicați:
 - „**Proformă și plătesc acum (OP)**” - ne spuneți că urmează plata, iar proforma ajunge pe e-mail împreună cu conturile noastre bancare;
 - „**Doar proformă (fără plată)**” - aveți nevoie de document acum, plata vine mai târziu.

Plătiți prin ordin de plată folosind **numărul proformei ca referință a transferului** - comanda intră în procesare la confirmarea plății. **Prețurile din proformă au o valabilitate în zile lucrătoare** - standard 2 zile; companiile administrate pot avea o valabilitate negociată, mai lungă. Termenul exact este scris pe proformă și în e-mail.

- Plata cu **cardul**: în curând.

După trimitere, comanda ajunge la echipa OfficeMax pentru procesare. O regăsiți imediat în **Comenzile mele**, împreună cu **expedierea estimată** în zile lucrătoare - sau «De confirmat», dacă un produs nu are încă termen. Aceeași estimare apare pe e-mailul de confirmare și pe PDF-ul comenzii.

7. Aprobarea comenzilor (fluxuri de aprobare)

Pentru organizațiile care doresc control intern al achizițiilor, portalul oferă un **flux de aprobare a comenzilor**: comenzile peste anumite valori sunt reținute și aprobate de colegii desemnați **înainte**

de a fi trimise la OfficeMax. Dacă firma dumneavoastră nu configurează nimic, totul funcționează ca până acum - comanda pleacă direct.

Cum funcționează

- Managerul definește **pași de aprobare**, în ordine: fiecare pas are un **prag valoric** și **rolurile** care îl pot aproba (de exemplu: peste 100 € aprobă Managerul; peste 500 € aprobă și Financiarul). Pașii al căror prag nu este atins se sar automat.
- Pragurile se compară cu valoarea comenzii **fără TVA**, în **moneda aleasă de companie** (RON, EUR...), cu sau fără costul livrării - după cum ați configurat.
- Când trimiteți o comandă peste prag, vedeți confirmarea „**Comanda a fost trimisă spre aprobare**”, iar comanda apare în **Comenzile mele** cu starea „**În așteptarea aprobării**”. Aprobatorii primesc e-mail.
- Dacă rolul dumneavoastră este el însuși aprobator pentru un pas, pasul se consideră îndeplinit automat - mai puțină birocrație. Compania poate cere, opțional, ca aprobatorul să fie **întotdeauna altă persoană** decât cel care a plasat comanda.
- Un **buget flexibil** depășit (§8) adaugă automat un pas de aprobare de buget în același flux - comanda merge la colegii care semnează depășirea.

Pentru aprobatori

Aprobatorii au în meniul de cont pagina **Aprobări**, cu numărul cererilor în așteptare afișat ca insignă. Pe fiecare cerere vedeți pozițiile, valorile, câmpurile comenzii și istoricul complet (cine a plasat, cine a aprobat, ce s-a modificat). Puteți:

- **aproba** - comanda trece la pasul următor sau, la ultimul pas, pleacă automat la OfficeMax;
- **respinge** - cu o notă explicativă; autorul primește e-mail cu motivul;
- **modifica înainte de aprobare**: schimbați cantități, eliminați poziții sau adăugați produse din catalog. Fiecare modificare este consemnată în istoricul cererii, iar lanțul de aprobare se revaluează la noua valoare.

La trimiterea finală, prețurile pozițiilor de catalog se actualizează la zi; pozițiile de tip „comandă specială” își păstrează prețul confirmat inițial.

Două excepții, ambele în favoarea dumneavoastră:

- **Comenzile care vin dintr-o ofertă acceptată (§9) pleacă la prețul ofertat**, nu la prețul zilei. Aprobarea autorizează *cheltuiala*, nu redeschide *prețul* - altfel ați accepta o ofertă și ați primi altă sumă după aprobare.
- **Dacă un aprobator schimbă cantitatea unei linii ofertate**, acea linie își pierde prețul ofertat și se recalculează normal (oferta era pentru cantitatea cerută). Celelalte linii rămân la prețul din ofertă.

Dacă oferta **expiră** între timp, aprobarea nu mai poate crea comanda: cererea se închide ca expirată, oferta rămâne neconsumată (o puteți relua) și autorul este anunțat pe e-mail. Preferăm să vă spunem

că a expirat decât să vă trimitem o comandă la alt preț decât cel acceptat.

Termen și notificări

Cererile de aprobare nu așteaptă la nesfârșit: compania stabilește un **termen de expirare** (implicit 14 zile, configurabil 1–90). Aprobatorii primesc **memento-uri** periodice, iar la expirare autorul este anunțat și poate replasa comanda. Autorul își poate **retrage** oricând o comandă aflată în așteptare - pozițiile rămân în coș.

Configurare (pentru manageri)

Pagina **Cont** → **Fluxuri de aprobare** (vizibilă managerilor echipei) definește pașii - denumire, roluri, prag, ordine - și opțiunile: moneda pragurilor, includerea livrării, termenul de expirare, cerința de „alt aprobator decât autorul”. Modificările se aplică comenzilor viitoare; cererile deja în curs își păstrează regulile de la plasare.

8. Bugete

Pentru organizațiile care vor să țină cheltuiala sub control, portalul oferă **bugete**: plafoane de cheltuială pe o perioadă, aplicate pe un anumit domeniu. Funcția se **activează de echipa OfficeMax** pentru compania dumneavoastră; dacă nu este activată, pagina nu apare și nimic nu se schimbă. Bugetele lucrează mână în mână cu fluxurile de aprobare (§7) - sunt „faza a doua” a controlului intern al achizițiilor.

Cine le administrează

Pagina **Cont** → **Bugete** este vizibilă colegilor cu drept de administrare a echipei (**manage_members**), care pot **crea și edita** bugete. Colegii cu drept **financiar** (**view_financials**) văd pagina, dar **doar pentru consultare** - cu mențiunea „Aveți acces doar pentru vizualizare”.

Ce poate acoperi un buget (domeniu de aplicare)

Fiecare buget are un **domeniu de aplicare** - alege exact ce cheltuială numără:

- **Toată compania** - toate comenzile firmei;
- **Membru** - cheltuiala unui anumit coleg;
- **Centru de cost** - comenzile marcate cu un anumit centru de cost;
- **Categorie** - o categorie de produse;
- **Grupă de categorii** - un grup de categorii înrudite;
- **Listă** - produsele dintr-o listă salvată (§14).

Bugetele pe categorie, grupă de categorii sau listă **nu acoperă** liniile din catalogul extins („comandă specială”), pentru că acestea nu au încă o categorie fixă.

Perioadă, sumă și monedă

Alegeți **perioada** (lunar, trimestrial sau anual), **data de început** și **suma**. Consumul se resetează la fiecare perioadă nouă. Toate bugetele folosesc **o singură monedă** - aceeași cu moneda pragurilor de aprobare ale companiei (RON, EUR...) - ca să se poată compara între ele.

Strict sau flexibil

- **Strict** - la depășire, **comanda este blocată** politicos: la finalizare vedeți un mesaj clar care numește bugetul depășit și cât anume îl depășiți, iar comanda nu pleacă până nu o încadrați (reduceți cantități, eliminați poziții) sau nu vorbiți cu managerul.
- **Flexibil** - la depășire, comanda **nu se blochează**, ci intră în fluxul de aprobare (§7) cu un **pas suplimentar de buget**: colegii cu rolurile aprobatoare pe buget (implicit rolurile cu drept de aprobare) semnează depășirea. Așa cheltuiala peste plan este vizibilă și asumată, nu oprită brutal.

Consumul: ce se numără

Consumul unui buget cuprinde **comenzile deja plasate**, inclusiv:

- **rezervările în așteptare** - comenzi trimise, dar încă neprocesate (angajate, dar nefacturate încă);
- **sumele facturate** - comenzile deja transformate în facturi.

Pe pagina bugetului, o bară arată consumul curent al perioadei, defalcat în **„Cheltuit”** (facturat) și **„Rezervat”** (în așteptare), plus **„Rămas”**. Când depășiți plafonul, „Rămas” nu mai are sens ca număr pozitiv, așa că apare **„Depășit: X”** cu roșu - cât anume ați trecut peste buget.

La finalizarea comenzii

Când coșul atinge un buget, la finalizare (și pe pagina coșului) apare o notă discretă:

- **verde** - un îndemn util: **„Mai aveți buget disponibil pentru [perioadă]: X din Y”** - cât vă mai rămâne după această comandă;
- **galben** - comanda depășește un buget flexibil și va necesita aprobare suplimentară;
- **roșu** - comanda depășește un buget strict cu suma indicată; trebuie încadrată.

9. Cereri de ofertă

Vreți un preț personalizat, negociat, pentru anumite produse? Trimiteți o **cerere de ofertă**: propuneți un **preț țintă**, iar echipa OfficeMax vă răspunde cu o ofertă valabilă o perioadă. Când o acceptați, prețurile ofertate devin prețurile dumneavoastră și puteți comanda direct la ele. Pagina este **Cont** → **Cereri de ofertă** (/account/quotes), iar în meniul de cont apare ca **„Oferte SPOT”**.

Cine poate cere ofertă

Colegii cu drept de a comanda (**submit_orders**). Vizitatorii și conturile doar de vizualizare nu au această opțiune.

Cum trimiteți o cerere

Sunt două puncte de plecare:

- butonul „**Solicită ofertă de preț**” de pe **pagina unui produs** - pornește o cerere cu acel produs și cantitatea aleasă;
- linkul „**Solicită ofertă de preț**” din **coș** - pornește o cerere cu toate produsele din coș.

Apoi, pe pagina **Cerere nouă**:

- puteți avea **între 1 și 20 de linii** într-o cerere; se pot adăuga sau elimina;
- **prețul țintă este obligatoriu** pe fiecare linie. El vine **precompletat cu prețul dumneavoastră curent** (etichetat „Preț actual”) - modificați-l la prețul pe care l-ați dori. Pentru produsele cu „Preț la cerere” câmpul pornește gol, ca să propuneți dumneavoastră o valoare. Prețul țintă este preț unitar **fără TVA**;
- puteți adăuga un **mesaj** liber (opțional).

Aveți voie cu cel mult **3 cereri deschise** în același timp - așteptați un răspuns înainte de a trimite alta. La trimitere primiți o **referință RFQ-AALLZZ.nr**, afișată la confirmare și repetată în toate e-mailurile legate de cerere.

Răspunsul echipei OfficeMax

Când echipa răspunde, primiți e-mailul „**Ați primit răspuns...**”, iar în meniul de cont apare o insignă pe „**Oferte**”. Pe pagina cererii vedeți oferta:

- **preț ofertat pe fiecare linie**, care poate fi în **RON, EUR sau USD** (moneda ofertei este aleasă de echipă). Dacă folosiți o altă monedă de afișare, apare și echivalentul orientativ la cursul zilei;
- eventual o **cantitate minimă** - mențiunea „**cantitate minimă N**” înseamnă că prețul ofertat se aplică **de la N bucăți în sus**; sub N se aplică prețul normal;
- eventual **linii refuzate** - marcate „(refuzat)”, pentru produsele la care nu putem oferta;
- **condițiile ofertei: valabilă până la [dată] inclusiv, termen de plată** (zile), o **notă de livrare** și un **mesaj** din partea echipei.

Cu **2 zile înainte de expirare** primiți un e-mail de reamintire; după expirare primiți un e-mail că oferta nu mai este valabilă (o puteți relua printr-o cerere nouă).

Acceptarea ofertei și comanda

Pe o ofertă valabilă aveți butonul „**Accept oferta**”. Acceptarea **activează prețurile ofertate pe contul dumneavoastră** - ele devin prețurile dumneavoastră reale, până la data de valabilitate. Apoi

apare butonul „**Comandă la prețurile ofertate**”, care umple coșul cu produsele ofertate la cantitățile din ofertă. De acolo, comanda **decurge normal** - inclusiv prin fluxul de aprobare (§7) și verificarea bugetelor (§8), ca orice altă comandă.

Dacă o linie afișează „**preț indisponibil - contactați-ne**”, înseamnă că prețul ofertat nu mai este disponibil (de exemplu oferta a fost între timp retrasă sau modificată de sistem) - luați legătura cu noi.

Companiile cu plată în avans: butonul „Comandă la prețurile ofertate” nu trimite o comandă direct, pentru că politica firmei cere plata întâi. Portalul vă explică asta pe loc și vă îndrumă spre proformă - prețurile ofertate rămân ale dumneavoastră, doar drumul până la comandă trece prin plată.

Pentru ofertele în EUR sau USD: suma în lei de pe comandă urmează **cursul zilei**, deci poate diferi ușor de la o zi la alta față de echivalentul văzut la acceptare.

10. Vizitatori (fără cont)

Fără cont puteți folosi liber catalogul: căutare, filtre, compararea produselor și coșul, la prețurile de listă. **Comenzile se trimit însă doar dintr-un cont de companie:** la finalizare portalul vă invită să vă autentificați sau să vă creați un cont (§2) - durează un minut, iar **coșul rămâne neschimbat** după autentificare. Contul aduce și restul: prețurile contractuale, istoricul, facturile și rapoartele.

Tot fără cont este disponibilă pagina **Documente publice** (din subsolul paginii): certificate, declarații de conformitate, fișe tehnice și alte documente pe care le puteți descărca direct, fără autentificare. Înlocuiește vechiul folder public de fișiere.

11. Comenzile mele

În **Cont** → **Comenzile mele** aveți comenzile trimise: numărul comenzii, data, starea, valoarea. Din pagina fiecărei comenzi puteți:

- vedea toate pozițiile, adresele și câmpurile completate;
- descărca **PDF-ul comenzii** (în limba dumneavoastră, §3);
- urmări starea procesării;
- cere ajutor printr-un **tichet de suport** legat de comandă (§16).

Comenzile aflate în aprobare internă apar cu starea „**În așteptarea aprobării**” (§7).

Comenzile procesate

Comenzile mai vechi, pe care echipa OfficeMax le-a transformat deja în documente fiscale, apar în **aceeași listă**, cu eticheta „**Procesată**”. Pagina lor de detaliu arată pozițiile și **documentele legate** - facturile și avizele emise din comandă, fiecare deschizându-se pe pagina lui (§12). Pentru comenzile procesate **nu există un PDF separat al comenzii**: documentul care conține este factura.

După ce echipa OfficeMax procesează și facturează comanda, documentele ei - factura, avizul, expedierea - le găsiți și în **Facturile mele** (§12).

Proformele mele listează proformele emise pentru comenzile cu plată în avans.

12. Facturile mele și livrarea

Cont → **Facturile mele** afișează documentele emise pentru compania dumneavoastră: **facturi** și **avize de însoțire**, fiecare cu tipul, seria și numărul, data, valoarea, **restul de plată** și **scadența**. (Avizele sunt documente de livrare, nu de plată - de aceea nu afișează valori.) Pe pagina fiecărui document găsiți:

- pozițiile facturate, cu garanții și numere de serie unde este cazul;
- **expedierile** aferente: curierul, numărul AWB și linkul de urmărire a coletului;
- **Estimare livrare (OfficeMax)** - data de livrare promisă de echipa noastră la preluarea comenzii, alături de data pe care ați solicitat-o; se actualizează dacă echipa o modifică;
- butonul „**e-Factura (ZIP semnat ANAF)**” - descarcă arhiva electronică oficială a facturii, semnată ANAF, când aceasta există;
- butonul „**Solicită ajutor**” - deschide un tichet de suport legat de document (§16).

Cine ce documente vede

Vizibilitatea documentelor urmează drepturile din rol (§13):

- **standard** - fiecare membru își vede **propriile** documente din comenzile online;
- cu dreptul de a vedea **comenzile companiei** - toate documentele companiei din comenzile online, cu filtrul „**Doar documentele mele**” la îndemână;
- cu drept **financiar** - toate documentele companiei, inclusiv achizițiile făcute prin agentul de vânzări (în afara portalului).

Portalul afișează implicit istoricul recent al documentelor (ultimii ani); adâncimea ferestrei se poate ajusta împreună cu managerul de cont OfficeMax. În funcție de configurarea firmei, un membru nou poate vedea istoricul comun al firmei doar de la data asocierii sale - pagina de rapoarte afișează în acest caz «Datele companiei sunt vizibile din ...» (documentele proprii se văd întotdeauna integral).

Contul meu, adresele, firmele pentru facturare

- **Contul meu** - datele dumneavoastră: nume, e-mail, telefon, limbă preferată, modul de autentificare.
- Pe pagina companiei (**Cont**) vedeți și **persoana dumneavoastră de cont OfficeMax**, cu e-mailul ei - omul care vă răspunde.
- **Adresele mele** - adresele personale de livrare (dacă politica companiei

permite administrarea lor) și punctele de livrare ale companiei. **Orice membru cu drepturi poate adăuga un punct de livrare nou al companiei** - util când deschideți un sediu sau livrați la un client final; *modificarea* punctelor existente rămâne la manager, ca să nu se schimbe adresele pe care se bazează colegii. (Membrii cu punct de livrare fix alocat nu au această opțiune.)

- **Companiile mele** - firmele pentru care lucrați. Adăugați una nouă cu „**Adaugă firmă de facturare**”: introduceți CUI-ul, iar cu „**Completează de la ANAF**” datele se preiau automat din registrul public. Firma apare imediat în listă; **accesul la prețurile și comenzile ei se activează după verificare** (§2). Tot de aici comutați compania activă - apăsând pe cartonașul ei - și stabiliți **compania implicită**. De reținut: factura se emite întotdeauna pe compania din care comandați (§6 pct. 2), deci a adăuga o firmă înseamnă a putea *cumpăra* în numele ei, nu a redirecționa o factură.

13. Echipa și rolurile (pentru manageri)

Echipa

Cont → **Echipa** listează membrii companiei. De aici managerul poate:

- **aproba sau respinge** cererile de acces;
- **schimba rolul** unui membru sau **revoca** accesul;
- **aloca un punct de lucru** unui membru (adresa lui implicită - și, opțional, fixă - de livrare, cu centrul de cost al punctului preluat automat pe comenzi).

Invită un coleg

Butonul „**Invită un coleg**” trimite o invitație către o adresă de e-mail. Colegul își creează cont (sau se autentifică), iar invitația îl așteaptă în cont - activarea este imediată pentru adresele pe domeniul companiei; adresele din afara lui trec printr-o **verificare manuală, pentru siguranța dumneavoastră** (starea „În verificare OfficeMax”).

Roluri

Fiecare membru are un **rol** care stabilește ce poate face: să vadă prețuri, să comande, să administreze echipa, să vadă rapoarte sau facturi, să aprobe comenzi și liste etc. Există roluri predefinite (de exemplu Manager, Achizitor, Utilizator), iar în **Cont** → **Roluri** managerul poate crea roluri proprii, cu exact drepturile dorite. Rolurile sunt și cărămida fluxurilor de aprobare (§7) și a bugetelor (§8): pașii de aprobare și rolurile aprobatoare pe buget se leagă de roluri, nu de persoane.

Câmpuri comandă

În **Cont** → **Câmpuri comandă** managerul definește câmpurile cerute la finalizarea fiecărei comenzi: referință PO, centru de cost, număr de proiect - orice are nevoie organizația, opțional sau

obligatoriu. Valorile apar pe comandă, în PDF și în rapoarte și pot fi preluate și în e-Factura (configurare împreună cu OfficeMax).

Tot aici, alături, se află **Fluxuri de aprobare** (§7) și, dacă e activată, **Bugete** (§8).

14. Listele mele

Cont → **Listele mele** - liste de produse salvate, **cu cantități și notițe pe fiecare poziție**: coșuri-model pentru comenzi recurente, liste de propuneri, favorite. Creați o listă, adăugați produse din catalog și readuceți-le în coș oricând, cu cantitățile memorate. Listele sunt și puntea între companii: salvați coșul ca listă, comutați compania, readuceți produsele - la prețurile companiei curente (§6 pct. 2). Dacă aveți liste și la alte companii ale contului, pagina vă arată un indiciu cu comutare rapidă.

Vizibilitate

Fiecare listă are o vizibilitate, aleasă de proprietar:

- **Doar eu** - privată;
- **Toată firma** - vizibilă tuturor colegilor activi;
- **Restricționată (pe roluri)** - vizibilă doar colegilor cu rolurile alese.

Orice listă vizibilă se poate **exporta în CSV** (se deschide direct în Excel).

Predare spre aprobare și Lista companiei

O listă poate fi **predată spre aprobare** (de exemplu o propunere de achiziție). Colegii cu drept de aprobare o văd pe pagina **Aprobări** și o pot **aproba** sau **respinge** (cu motiv, transmis autorului pe e-mail).

O listă aprobată devine parte din „**Lista companiei**” - selecția curatoriată de manageri, afișată pe pagina de start a contului și evidențiată în Listele mele, cu mențiunea „**Aprobată de...**”. Este un ghid de navigare pentru echipă („de aici comandăm”), nu o restricție: nu limitează cu nimic ce se poate comanda (pentru restricții vezi sortimentul contractat, §5). Dacă autorul modifică ulterior conținutul unei liste aprobate, ea redevine ciornă și trece din nou prin aprobare.

15. Rapoarte

Cont → **Rapoarte** oferă rapoarte despre activitatea companiei dumneavoastră. În mod standard sunt disponibile:

- **Raport vânzări** - fiecare linie facturată, pe perioadă, cu **numerele de serie** ale echipamentelor unde există;
- **Facturi restante** - facturile neachitate, cu restul de plată și zilele față de scadență;

- **Top produse** - cele mai cumpărate produse, după cantitate și valoare.

La cerere, echipa OfficeMax poate activa rapoarte suplimentare (volum lunar, achiziții grupate pe categorii/branduri, cheltuieli pe persoană, defalcare pe centre de cost etc.). Rapoartele acoperă **toate achizițiile companiei** - atât cele din portal, cât și cele prin agentul de vânzări. Fiecare raport se poate filtra pe perioadă și **exporta în CSV** (se deschide direct în Excel).

Rapoartele sunt vizibile doar utilizatorilor cu drepturi corespunzătoare (de regulă managerii; rapoartele financiare pot fi restricționate separat).

16. Tichete de suport

Aveți o întrebare sau o problemă legată de o comandă, o factură, un produs sau cont? Deschideți un **tichet de suport** din **Cont** → **Tichete** - cererea ajunge la echipa OfficeMax, iar conversația rămâne în portal, la vedere, cu tot istoricul. Fiecare tichet primește un **număr de forma T-AALLZZ.n** (de exemplu T-260721.3), afișat în listă, pe pagina tichetului și în subiectul e-mailurilor - folosiți-l ca referință în corespondență.

Deschiderea unui tichet

Alegeți categoria (**Comandă / livrare, Factură / plăți, Produs / garanție, Cont / acces, Altele**), scrieți subiectul și mesajul. Cel mai simplu drum: butonul „**Solicită ajutor**” de pe pagina unei comenzi sau facturi - tichetul se deschide gata legat de documentul respectiv, iar echipa noastră știe imediat despre ce este vorba.

La orice mesaj puteți atașa **până la 3 fișiere**: imagini (JPEG, PNG, WebP - sunt optimizate automat pentru web) sau PDF, de cel mult 5 MB fiecare. Utile pentru poze cu un colet deteriorat, un ecran de eroare, un document.

Cum decurge conversația

Fiecare tichet are o stare vizibilă în listă:

- **Deschis** (galben) - mesajul dumneavoastră așteaptă răspunsul echipei;
- **Răspuns** (verde) - echipa a răspuns; este rândul dumneavoastră. Numărul tichetelor cu răspuns nou apare ca insignă pe meniul **Tichete**;
- **Închis** (gri) - conversația s-a încheiat.

Răspundeți direct din pagina tichetului. Puteți **închide** oricând un tichet rezolvat. Un tichet închis se **redeschide** simplu: răspundeți în el în cel mult 30 de zile de la închidere; după 30 de zile deschideți un tichet nou (portalul leagă automat continuarea de tichetul vechi).

Dacă echipa v-a răspuns și nu mai reveniți, tichetul se închide automat după **14 zile** - primiți un avertisment pe e-mail cu câteva zile înainte, ca să nu se închidă ceva nerezolvat.

Cine vede tichetele

Fiecare membru își vede propriile tichete; colegii cu drept de vizualizare a comenzilor companiei

văd toate tichetele companiei (cu filtrul „Doar tichetele mele” la îndemână) și pot răspunde în ele.

17. Întrebări frecvente

Nu găsesc un produs. Verificați filtrele active; căutați și după codul de producător sau SKU. Încercați și „Caută în catalogul extins” (§4) - sau contactați-ne.

Nu văd prețurile mele. Verificați că sunteți autentificat și că aveți selectată compania potrivită (meniul de cont).

Produsul are „Preț la cerere”. Contactați managerul de cont sau trimiteți o **cerere de ofertă** (§9) - vă facem ofertă; produsul nu se comandă direct din portal.

Nu pot trimite comanda. Cel mai des: un câmp obligatoriu necompletat (PO, centru de cost), o poziție din afara listei contractate la o companie cu politică de aprobare (§5), un **buget strict depășit** (§8) sau facturi restante care cer plata în avans - portalul indică exact motivul.

Comanda mea are starea „În așteptarea aprobării”. Compania dumneavoastră folosește fluxuri de aprobare (§7), eventual cu un pas de buget (§8): un coleg desemnat trebuie să o aprobe înainte de trimitere. Aprobatorii au fost anunțați pe e-mail; îi vedeți pe pagina comenzii. Puteți retrage comanda oricând - pozițiile revin în coș.

De ce nu văd butonul „Trimite comanda”, ci doar proformă? Compania nu are (încă) termen de plată sau are facturi restante, deci comenzile se procesează cu plata în avans: cele două butoane disponibile („Proformă și plătesc acum (OP)” și „Doar proformă (fără plată)”) produc amândouă o proformă - vezi §6 „Plata”.

Comanda apare cu eticheta „Procesată”. A fost deja transformată în documente fiscale: pe pagina ei vedeți factura și avizul legate, iar factura o regăsiți și în **Facturile mele** (§11, §12).

Am cerut o ofertă - ce urmează? Când echipa răspunde primiți un e-mail și vedeți oferta pe pagina cererii (§9). O acceptați, apoi comandați la prețurile ofertate. Oferta are o valabilitate; sunteți anunțat înainte să expire.

Cine îmi poate da acces / schimba drepturile? Managerul companiei dumneavoastră, din Echipa; sau managerul de cont OfficeMax.

Cum semnez o problemă? Deschideți un tichet (§16) - direct sau cu butonul „Solicită ajutor” de pe comanda sau factura în cauză.

18. Contact

Pentru orice întrebare: persoana dumneavoastră de cont OfficeMax (o găsiți pe pagina de cont, cu e-mail și telefon), un **tichet de suport** (§16) sau datele din pagina de contact a portalului. Sugestiile despre portal sunt oricând binevenite.