

## Comanda, plata și livrarea

**Vreau să văd și să probez toate produsele dumneavoastră pentru a decide dacă doresc să achiziționez ceva. Când pot veni să le examinez?**

Având în vedere că Anjo Shop este un magazin online și că ne desfășurăm activitatea exclusiv pe baza comenzilor primite prin internet și telefonic, vă rugăm să faceți o programare telefonică a vizitei la 0755167810 pentru a stabili dacă avem în stoc produsele pe care vreți să le testați și când să vă așteptăm la sediul social al firmei pentru a vi le prezenta. Din nefericire, în absența unei programări telefonice nu veți putea face vizite la sediul Anjo.

**Nu vreau să comand un produs vorbitor fără să aud vocea instalată pe el. Când pot veni la sediul dumneavoastră să-l probez?**

Pentru a asculta vocea instalată pe produsele noastre nu este nevoie de o vizită la sediul SC Anjo Web Design SRL. În pagina fiecărui produs vorbitor de pe acest site veți găsi un player audio cu ajutorul căruia veți putea asculta vocea produsului.

**Produsul pe care îl doresc nu se mai află în stoc sau pe site în dreptul lui scrie "Disponibil numai la comandă". În cât timp îl pot primi?**

Dacă produsul comandat de dumneavoastră nu se află momentan în stoc, veți fi contactat telefonic de un reprezentant al SC Anjo Web Design SRL care vă va comunica data aproximativă la care produsul se va afla din nou în stoc. În medie, perioada de așteptare pentru produse care nu se mai află în stoc este de 10 - 15 zile lucrătoare.

**Produsul de care am nevoie nu este prezentat pe [www.anjo.ro](http://www.anjo.ro) . Există vreo posibilitate de a îl obține?**

Dacă produsul dorit de dumneavoastră nu este inclus în catalogul de pe acest site, contactați-ne telefonic la 0755167810 sau prin email la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro) și îl vom căuta și aduce în țară special pentru dumneavoastră.

### **Cum plătesc produsele comandate?**

Plata produselor se face ramburs, la primirea coletului.

### **Plata produselor cumpărate de pe [www.anjo.ro](http://www.anjo.ro) se poate face și în rate?**

Pentru moment, nu este disponibilă opțiunea de plată în rate.

### **Vreau să comand un soft pentru nevăzători, dar nu vreau să aștept până îmi aduce curierul un CD. Aș prefera să-l descarc de pe un server și să primesc codul de licențiere pe email. Cum procedez?**

Informați SC Anjo Web Design SRL de intenția dumneavoastră fie prin intermediul câmpului Indicații suplimentare privind comanda din formularul de comandă online, fie pe email sau telefonic. SC Anjo Web Design SRL va emite o factură proformă pe care o veți primi prin email și pe care o puteți plăti la orice bancă. După efectuarea plății, trimiteți la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro) o copie scanată a ordinului de plată sau a foii de vărsământ pe care ați completat-o la bancă și în cel mult 24 de ore veți primi prin email codul de licențiere și linkul de la care puteți descărca programul comandat.

### **Cum ajung la mine produsele comandate?**

Livrarea produselor se face prin curier rapid sau, în cazuri excepționale, prin Poșta Română. În cazul livrării prin curier sau prin poștă, veți achita și o taxă de livrare.

### **Vreau să comand un număr foarte mare de bucăți dintr-un anumit produs, de exemplu 500 de punctatoare. În cât timp îmi vor fi livrate?**

Pentru comenzi foarte mari, de ordinul sutelor de bucăți, este posibil ca timpul de așteptare să fie între 10 și 15 zile lucrătoare. Un reprezentant al SC Anjo Web Design SRL vă va contacta telefonic pentru detalii.

### **Am plasat o comandă, însă m-am răzgândit și vreau să o anuliez înainte de a primi produsele. Cum procedez?**

Dacă ați plasat o comandă și ați decis să o anulați, puteți face acest lucru în maxim 24 de ore de la plasarea comenzii, prin email la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro) sau telefonic la numerele de telefon 0755167810. Dacă în acest interval de timp comanda v-a fost deja expediată, vă rugăm să returnați produsele printr-un curier rapid (Fan Courier, Cargus, DHL etc., exclus Poșta Română), în ambalajul original și împreună cu factura și certificatele de garanție. În acest caz, veți achita taxele de transport pentru returul produsului.

## Manuale de utilizare

### Alături de produsul comandat primesc și un manual de utilizare?

Da. Produsele electronice din oferta [www.anjo.ro](http://www.anjo.ro) sunt însoțite de manuale de utilizare în limba română.

### Sunt nevăzător și nu pot citi un manual tipărit pe hârtie. Cum voi putea folosi manualele dumneavoastră?

Manualele sunt oferite pe CD, în format doc și audio (mp3), pentru a putea fi accesibile tuturor clienților.

### Nu am calculator. Îmi puteți trimite un manual de utilizare scris în Braille?

În acest moment, SC Anjo Web Design SRL nu poate oferi manuale scrise în Braille. În schimb, vă putem trimite manualul de utilizare pe un CD audio pe care îl puteți asculta la orice casetofon cu CD.

### Am cumpărat un soft pentru nevăzători din oferta dumneavoastră. Mă veți ajuta să îl instalez?

Asistența la prima instalare este inclusă în prețul pachetului software achiziționat. Ajutorul va fi

asigurat prin intermediul unor programe de accesare a computerelor de la distanță. Vă vom contacta telefonic pentru a stabili detalii. Asistența la reînstalări ulterioare se va face contra cost.

### **Am cumpărat un soft pentru nevăzători din oferta dumneavoastră. Mă veți învăța să îl folosesc?**

Toate pachetele software vin cu propriul sistem de ajutor (help) realizat de producător în care veți găsi toate informațiile de care aveți nevoie pentru a învăța să utilizați programele.

Totuși, vă putem răspunde la întrebări punctuale, trimise la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro), în limita timpului disponibil.

Dacă doriți instruire mai amănunțită puteți programa contra cost ședințe de instruire din secțiunea [Cursuri pentru nevăzători](#).

## **Garanția**

### **Oferiți garanție pentru produsele electronice cumpărate?**

Toate produsele electronice prezentate în magazinul nostru au o perioadă de garanție de un an și se livrează împreună cu un certificat de garanție tipărit, emis de SC Anjo Web Design SRL.

### **Produsul aflat în garanție nu mai funcționează sau funcționează incorect. Cum trebuie să procedez pentru a beneficia de prevederile certificatului de garanție?**

Vă rugăm să ne contactați la numărul de telefon 0755167810 pentru a primi indicațiile necesare utilizării garanției.

### **Perioada de garanție a produsului achiziționat nu s-a sfârșit încă, însă bateria produsului s-a terminat. Îmi puteți înlocui produsul cu unul nou, în mod gratuit?**

Garanția oferită nu include bateriile. Vă recomandăm să înlocuiți bateriile chiar dumneavoastră, în cazul cântarelor, tensiometrelor, al stiloului prietenos și al ceasurilor de masă, respectiv să apelați la serviciile unui ceasornicar pentru înlocuirea bateriilor la ceasurile de mână și la

termometrele medicale.

### **În cazul în care vă trimit produsul aflat în garanție pentru a fi înlocuit cu unul nou, cine suportă taxele de transport?**

Dacă problemele de funcționare au apărut ca urmare a unor defecte ascunse și nu a utilizării necorespunzătoare de către dumneavoastră (expunere la șocuri, temperaturi extreme, umezeală, baterii necorespunzătoare, utilizare neconformă cu instrucțiunile din manual etc), taxele de transport vor fi achitate de SC ANJO WEB DESIGN la primirea coletului. De asemenea, taxele de transport pentru produsul nou pe care îl veți primi vor fi suportate tot de SC Anjo Web Design SRL.

Dacă problemele de funcționare se datorează unei utilizări incorecte, însă produsul nu este defect (ex: cântarul de bucătărie arată o greutate eronată, însă obiectul cântărit a fost incorect așezat pe platan), produsul vă va fi returnat fără a fi înlocuit și dumneavoastră veți achita taxele de transport până la sediul SC Anjo Web Design SRL și retur, însă veți beneficia de consultanța telefonică oferită de un reprezentant al firmei noastre pentru a învăța să utilizați corect produsul cumpărat.

Dacă produsul s-a defectat în urma unor șocuri mecanice, temperaturi extreme, condiții de umiditate, manipulări incorecte la care a fost supus accidental de dumneavoastră, garanția este anulată și nu veți beneficia de înlocuirea de un produs nou. Cel vechi vă va fi returnat și veți achita taxele de transport până la sediul SC Anjo Web Design SRL și retur.

### **În urma unei conectări la computer, am șters din greșeală toate fișierele de pe Stiloul Prietenos, dispozitivul de creare a etichetelor audio. Acum nu îmi mai citește etichetele vechi și nici nu mai pot înregistra etichete noi. Îmi puteți înlocui aparatul cu unul nou?**

Nu este necesară înlocuirea cu un aparat nou. Puteți trimite produsul la sediul SC Anjo Web Design SRL, la adresa indicată în certificatul de garanție, și vă vom reinstala softul contra cost. Având în vedere că defectarea aparatului s-a produs ca urmare a utilizării incorecte de către dumneavoastră, veți achita taxele de curier dus și întors. Vă rugăm să ne contactați telefonic pentru a primi o cotație de preț, în funcție de gravitatea problemei.

## **Catalogul de produse**

**Aș vrea să studiez lista produselor pentru nevăzători fără a naviga prin categoriile siteului. Se poate descărca un catalog al produselor din magazinul de produse pentru nevăzători?**

Da. Descărcați acum [Catalogul produselor pentru nevăzători](#) .

### **Pot consulta catalogul și în format mp3?**

Din considerente de spațiu, catalogul în format audio nu a putut fi încărcat pe server. Contactați-ne prin email sau telefonic și vi-l vom pune la dispoziție.

### **Am descărcat catalogul de pe site sau am primit de la dumneavoastră catalogul audio. Îl pot trimite și prietenilor mei?**

Desigur. Pentru noi este foarte important ca informația despre produsele noastre să ajungă la cât mai multe persoane cărora acestea le-ar putea fi de ajutor.

## **Persoane juridice**

### **Reprezint o persoană juridică. Cum pot plasa o comandă astfel încât facturarea să se facă folosind datele persoanei juridice?**

Puteți plasa comanda telefonic, la 0755167810, sau prin email la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro). Alternativ, puteți plasa comanda prin intermediul siteului, adaugând la rubrica Informații datele persoanei juridice pentru care se emite factura.

### **Reprezint o persoană juridică. Pot plăti cu ordin de plată?**

Da. Pentru a solicita utilizarea acestei modalități de plată, trimiteți un e-mail la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro) cu datele complete de facturare (Nume societate, CIF/CUI, număr de înregistrare la Registrul Comerțului, sediu) și în timp de maxim 24 de ore vi se va emite o factură proformă cu care veți putea efectua plata produselor. După efectuarea plății, trimiteți la [comenzi@anjo.ro](mailto:comenzi@anjo.ro) o copie scanată a ordinului de plată și cel mai târziu în cursul următoarei zile lucrătoare coletul va fi expediat către sediul dumneavoastră.

**Nu pot plăti decât către un cont în trezorerie. Firma dumneavoastră are un astfel de cont?**

S.C. Anjo Web Design S.R.L. dispune atât de un cont deschis la o bancă comercială, cât și de un cont deschis la Trezoreria Statului. Prin urmare, acceptăm și plata prin intermediul Trezoreriei.