

## Tájékoztatás a Wilo Magyarország Kft. 2020.03.19-től érvényes új munkarendjéről

Törökbálint, 2020.03.19-én.

Tisztelt Partnerünk!

A 2020.03.17-i levelünk kiküldése óta történt járványügyi változások hatására további intézkedéseket voltunk kénytelenek bevezetni, melyekkel a folyamatos és biztonságos üzletmenetet kívánjuk fenntartani.

A legfontosabb változás, hogy **irodaépületünk pénteken zárva tart, így aznap nincs árukiadás, áruátvétel és postai küldemények fogadása sem! Telefonos és e-mail megkereséseket továbbra is H-Cs-ig 8:00-17:00 P: 8:00-14:30-ig normál munkarendben fogadunk, és folyamatosan dolgozzuk fel azokat.**

**Szerviz kiszállítás pénteken nincs, csak a legsürgősebb esetben!**

**Működésünket folyamatosan fenntartjuk, gyártóműveink teljes kapacitással működnek, minden megrendelést teljesíteni tudunk, természetesen figyelembe véve a határárak okozta esetleges késedelmet.**

**Raktárunkat teljes kihasználtsággal feltöltöttük árukészlettel az áruforgalom zökkenőmentes biztosítása érdekében.**

A jelen helyzetben is arra törekszünk, hogy a cégünk minden ügyfelét a lehető legmagasabb színvonalon szolgálja ki!

A munkatársaink vevőlátogatásokat nem kezdeményeznek, csökkentett irodai jelenléttel, de otthoni munkavégzéssel **“digitalis kapcsolattartással”** állunk rendelkezésükre az alábbiak szerint:

### Megrendelés

- Továbbra is **H-P-ig teljes kapacitással állunk partnereink rendelkezésére,**
- online megrendeléseket pedig a partneri oldalunk nap 24 órájában fogad mint eddig is.

### Árufogadás, árukiadás, szállítás:

- **Telephelyünk Hétfő-Csütörtök 7.00-15.00-ig teljes kapacitással pénteken zárva tartunk.**
- A fertőzésveszély csökkentése érdekében kollégáink fokozott óvintézkedések mellett dolgoznak.
- Kérjük, hogy biztonsági okokból csökkentsék a lehető legminimálisabbra a személyes kontaktust.
- Árukiadáskor a termékek kiszedésének ideje alatt a szállító/sofőr nem tartózkodhat a raktár területén.
- A raktárban kézi fertőtlenítőt helyeztünk el a hozzánk érkező ügyfelek részére.
- Az irodánkba / raktárunkba történő személyes belépésnél kérjük betartani cégünk előírásait, melyet a helyszínen kifüggesztünk, de kollégáink is elmondanak minden hozzánk érkezőnek
- Azaz legalább 2 méteres távolságtartás, a kézfogás vagy bármilyen testi érintkezés kerülése, a lehető legrövidebb időre korlátozni a személyes találkozást, szájmász és gumikesztyű használata, stb.

### Személyes ügyfélfogadás

- A csökkentett irodai létszám és az otthoni munkavégzés miatt, ügyfeleinket az irodában nem tudjuk fogadni, kérjük hogy forduljanak hozzánk telefon, Email vagy internet-en keresztül.

### Műszaki tanácsadás, ajánlatkészítés

- Munkatásaink csökkentett irodai jelenléttel, de otthoni munkavégzéssel szintén teljes kapacitással és teljes munkaidőben állnak rendelkezésre **H-Cs: 8-17 és P: 8-14:30**
- E-maileket továbbra is a nap 24 órájában tudjuk fogadni, azok feldolgozása munkaidőben zavartalanul folytatódik! Email: [wilo.hu@wilo.com](mailto:wilo.hu@wilo.com)

### Szerviz, hibabejelentés, beüzemelés, karbantartás:

- **Szervizünk Hétfő-Csütörtök 8.00-17.00-ig teljes kapacitással pénteken 8.00-14.00-ig csak a sürgős esetekben áll rendelkezésre**
- A közellátás fenntartása, az ivó- és tüzvízellátás, szennyvízelvezetés és távhőszolgáltatás tekintetében a szükséges zavarelhárításokban, javításokban vagy beüzemelésben állunk rendelkezésre.
- Az egészség megóvása érdekében **szigorú, a nemzetközi előírásoknak megfelelő érintkezési szabályokat vezetünk be!**
  - Szervizeinkben, mobil szervizautóinkban kézfertőtlenítőt használunk
  - Szerelőink szükség esetén védőfelszerelésben végzik a munkát
  - Nem engedjük dolgozni azokat, akiknél akár csak a gyanúja is felmerül, hogy vírusfertőzöttek
  - Kérjük ne vegye igénybe a szolgáltatásunkat, ha a környezetében, családjában beteg ember tartózkodott, aki az elmúlt két héten külföldön járt, vagy a betegségekre jellemző tünetei vannak (pl. száraz köhögés, hőemelkedés, láz)
  - Kérjük a fentiek betartását, ellenkező esetben munkatársaink nem kötelezhetők a helyszíni munkavégzésre!
- Ha a munkavégzés helyszínén a betegség bármilyen látható tünetét mutató személy tartózkodik, úgy őt kollégáink megkérik a helyszín elhagyására, és ezután végzik el a szükséges munkálatokat havária esetén.
- Egyéb nem haváriának minősített esetben a szakemberünk ha betegséget észlel a helyszínt azonnal elhagyja!
- Beüzemelés/javítás során javasoljuk a megrendelni kívánt munka előzetes egyeztetését, ezáltal minimalizálható a helyszíni jelenlét és elkerülhető a felesleges kiszállás is.
- **A halasztható, nem sürgős esetekben kérjük, hogy veszélyhelyzet megszűnése utánra időzítsék megrendeléseiket!**
- Szerviz elérhetősége: +3623889570
- Online hibabejelentés: [service.hu@wilo.com](mailto:service.hu@wilo.com)
- Online azonnali segítséget tudunk adni Önöknek a **Go-Live Wilo-Live Assistant** szolgáltatásunkkal a helyszínen okostelefonjuk segítségével. Kérem éljenek ezzel a lehetőséggel.

### Levél és postacsomag átvétele

- A postai úton vagy futárral érkező **levelek, csomagok átvétele H-CS között zavartalanul folyik**
- **A beérkező leveleket 8 napos karanténba helyezjük, és csak ezt követően bontjuk fel!**
- Javasoljuk az elektronikus kapcsolattartást, és e-számla küldését!
- **Amennyiben mégis papír alapú számlát küld nekünk postai úton, a fizetési határidőt a karantén utáni bontás időpontjától számítjuk!**

Köszönjük megértésüket és együttműködésüket!

Mindannyiunknak jó egészséget és zökkenőmentes üzletmenetet kívánunk.

Üdvözlettel

Dr Szalai László  
ügyvezető igazgató  
Wilo Magyarország Kft