

## Kundeninformation: COVID-19

Aktuelles zu Service, Aufträgen und wie Sie unsere Außendiensttechniker jetzt unterstützen können



TEPPER Aufzüge unterstützt die Anstrengungen gegen die Ausbreitung des Coronavirus. Wir tun dies mit der Anwendung strenger Sicherheits- und Hygienemaßnahmen im Einklang mit den Empfehlungen der WHO und den geltenden Bestimmungen der Regierungsbehörden sowie mit organisatorischen Maßnahmen, die dem Schutz unserer Mitarbeitenden dienen.

Wir stehen als einer der führenden Servicedienstleister in der Verantwortung, wenn es um die Gewährleistung einer ungehinderten Mobilität in Gebäuden geht, insbesondere auch für kritische Infrastruktur wie gesundheitliche und öffentliche Einrichtungen. Wir halten unsere Dienstleistungen deshalb weiterhin für alle Kunden in vollem Umfang aufrecht und ersuchen um Ihr Verständnis, falls es aufgrund behördlicher Einschränkungen zu Verzögerungen oder erhöhtem Abwicklungsaufwand kommt. Nur die Sicherheit und der Gesundheitsschutz unserer Mitarbeitenden gewährleisten eine volle Aufrechterhaltung der Unternehmenstätigkeit.

### Informationen zu Service und Aufträgen

- Bestehende sowie kürzlich und in naher Zukunft erteilte Reparaturaufträge können nach derzeitigem Stand durchgeführt werden.
- Unsere Techniker sind weiterhin im Einsatz, wenn es um Wartungstätigkeiten und die Störungsbehebung an Aufzügen, Fahrtreppen und autom. Türen geht, damit die Verfügbarkeit Ihrer Anlage sichergestellt ist. Alle Notrufdienste sind nach wie vor vorhanden und voll funktionsfähig.

**Wir als Ihr Partner sind weiterhin für Sie da, wenn Sie uns brauchen – rund um die Uhr und an jedem Tag des Jahres.**

Unsere Service24-Nummer für Deutschland\*

**0800 365 7 24 1**

\*Anrufe aus Deutschland sind kostenlos

## Wie Sie unsere Servicetechniker jetzt unterstützen können!



### Safety first!

Bitte haben Sie Verständnis, dass unsere Servicetechniker derzeit besonders auf die Einhaltung von Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen am Einsatzort achten und diese selbst in erhöhtem Maße anwenden. Keine Tätigkeit ist so eilig, dass sie nicht sicher ausgeführt werden kann.

### Arbeitsbestätigung

Beim Bestätigen von Arbeitsberichten achten Sie bitte besonders auf die Handhygiene, räumlichen Abstand und versuchen Sie, den Vorgang gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden kontaktfrei zu absolvieren.

### Auf Gefahren hinweisen

Wenn Sie Dienstleistungen an exponierten Orten (Gesundheitseinrichtungen, Seniorenheime, etc.) benötigen, so ersuchen wir Sie, unser Personal allfälligen neuen Sicherheitsbestimmungen zu unterweisen und ggf. Begleitpersonen oder weitere Schutz-ausrüstungen zur Verfügung zu stellen.

### Sauberkeit der Anlagen

Achten Sie auch im Interesse der Fahrgäste auf eine sorgsame Reinigung Ihrer Anlage – bei Aufzügen nicht nur in der Kabine, sondern auch bei den Haltestellen-Bedienelementen, bei Fahrtreppen auf die Handlaufreinigung und bei autom. Türen auf die Türgriffe.

### Kein direkter Kontakt

Unsere Techniker sind angewiesen, zwischenmenschliche Kontakte strikt zu vermeiden. Bitte sehen Sie es unseren Mitarbeitenden nach, dass Distanz gehalten sowie auf Händeschütteln und „Small Talk“ verzichtet wird.

### DANKE!

Wir bedanken uns im Namen aller TEPPER Aufzüge Mitarbeitenden für die Unterstützung der notwendigen Maßnahmen.

## Informationen zu Neuanlagen und Modernisierungsprojekten

- Aktuelle bzw. laufende Neuanlagen- und Modernisierungsprojekte sind auftragnehmerseitig nach derzeitigem Stand gesichert. Sollte es z.B. zu Lieferverzögerungen aufgrund der Grenzkontrollen kommen, werden Kunden verständigt. Umgekehrt ersuchen wir Sie, uns bei bauseitiger Absage oder Verschiebung von Montageterminen schriftlich zu informieren.
- Tepper Aufzüge produziert die meisten seiner Aufzugskomponenten in Deutschland. Unser Werk ist in dieser Ausnahmesituation derzeit noch nicht mit Einschränkungen konfrontiert. Unter den erhöhten Anforderungen des Gesundheitsschutzes laufen die Auslieferungen unserer Aufzugsanlagen weiter.
- Sofern Baustellen den Hygiene- und Sicherheitsanforderungen entsprechen und keine Gefahr für unsere Mitarbeitenden besteht, werden Arbeiten, vorbehaltlich behördlicher Einschränkungen vertragsgemäß durchgeführt.

## Informationen zu unseren Standorten, zur Administration und zu Kundenterminen

- Sämtliche Standorte von TEPPER Aufzüge sind weiterhin eingeschränkt besetzt, wir ersuchen Sie aber um Verständnis, dass unangekündigte Besuche nicht möglich sind und betriebsfremde Personen keinen Zutritt erhalten.
- Unser Innendienst arbeitet zum Schutz Ihrer Gesundheit und entsprechend den Empfehlungen der Behörden nach Möglichkeit im HomeOffice. Wir verfügen über die notwendige digitale Infrastruktur und Arbeitsprozesse, wodurch Ihnen unser Kundenservice weitgehend uneingeschränkt zur Verfügung steht (Ausnahme: Fax).
- Für Beratungstermine mit unseren Vertriebsmitarbeitenden bieten wir gerne digitale Alternativen an. Unsere Mitarbeitenden sind im Rahmen der digitalen Kommunikation bestens ausgestattet und können z.B. virtuelle Besprechungen via Skype for Business organisieren.

**Kommen Sie gut durch die nächste Zeit und bleiben Sie gesund!**