

# FAQ's der Medartis zu Covid-19

Die FAQ-Seite wird laufend aktualisiert. Für spezifische oder rein lokale Fragen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice.

## **Können Sie die Lieferfähigkeit Ihrer Produkte sicherstellen?**

Ja, die kontinuierliche Versorgung ist sichergestellt. Wir haben strenge Sicherheitsmassnahmen und Notfallpläne in unserer gesamten Organisation, um die volle Kontinuität der Lieferungen und Dienstleistungen zu gewährleisten.

Unsere Produktionsanlagen laufen ohne wesentliche Einschränkungen, die Lagerbestände an unserem Hauptsitz in der Schweiz sowie in den Tochtergesellschaften wurden erhöht, Customer Service und Sales Support Teams stehen für alle Anfragen zur Verfügung und es wurden Reserveteams gebildet, um sich an die ständig wechselnde Situation anpassen zu können.

Mit diesen Massnahmen versichern wir Ihnen, dass wir uns auch weiterhin für einen hervorragenden Service und die Qualität unserer Produkte einsetzen.

## **Ist Ihr Kundendienst per E-Mail und Telefon erreichbar?**

Ja, unsere Customer Service Teams stehen Ihnen wie gewohnt per E-Mail und Telefon zur Verfügung. Ihre lokalen Ansprechpartner finden Sie unter folgendem Link:

<https://www.medartis.com/de/kontakt/>.

## **Besuchen Ihre Aussendienstmitarbeiter noch Kunden?**

Aufgrund der derzeitigen Situation sehen wir zu Ihrer und unserer Sicherheit vielerorts von persönlichen Kundenbesuchen ab. Medartis hält sich an die länderspezifischen Empfehlungen der Behörden. Bitte kontaktieren Sie diesbezüglich Ihren persönlichen Ansprechpartner oder unseren Kundenservice. Diese sind weiterhin für Sie per E-Mail und Telefon erreichbar.

## **Kann ich mit meinem Aussendienstler eine Telefonkonferenz vereinbaren?**

Ja, Sie können wie gewohnt Ihren persönlichen Ansprechpartner per E-Mail, und Telefon erreichen. Auch Video-Calls können gerne individuell vereinbart werden.

### **Wie bekomme ich meine Bestellungen am schnellsten?**

Wir empfehlen, die gewohnten Bestellkanäle zu verwenden. Unsere Kundenservice-Teams stehen Ihnen für alle Anfragen zur Verfügung und nehmen auch Ihre Bestellungen wie gewohnt entgegen.

### **Was tut Medartis, um das Risiko einer Virusinfektion innerhalb des Unternehmens zu minimieren?**

Medartis unternimmt alles, um ihre Mitarbeitenden, Kunden und Partner zu schützen und die Ausbreitung des Virus zu verlangsamen. Eine spezielle Task Force hat Anfang Februar damit begonnen, weltweit Präventiv- und Vorsichtsmassnahmen sowie Sicherheitsrichtlinien umzusetzen. Wo immer möglich, arbeiten unsere Mitarbeitenden von zu Hause aus. In unseren Produktions- und Logistikzentren haben wir zusätzliche Vorsichtsmassnahmen getroffen und Reserveteams gebildet, um sicherzustellen, dass unser Betrieb weiterhin reibungslos funktionieren kann.