

Aktualizace: středa, dne 21. 10. 2020

Sdělení společnosti Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o.

Vážení obchodní partneři,

Dovolujeme si vás tímto informovat o stavu dodacích lhůt a zpracování objednávek během posledního čtvrtletí 2020 a opatřeních souvisejících s pandemií COVID-19.

I my jsme ovlivněni celosvětovou pandemií Covid-19 a probíhajícími testováními na koronavirus. Kvůli testování je celosvětově **zvýšená poptávka po určitých produktech Eppendorf**, a to nad rámec plánované výroby a skladových zásob. V současnosti u některých produktů celková poptávka převyšuje možnosti výroby.

Přes naše největší snahy o zvýšení výroby a optimalizaci logistiky budeme v příštích týdnech a měsících čelit určitému nedostatku spotřebních materiálů Eppendorf. Ujistíme Vás, že uděláme vše pro to, aby čekací doby byly co nejkratší. **Zlepšení situace očekáváme v 1. čtvrtletí 2021, kdy budou dále navýšeny výrobní kapacity.**

Objednávky a dodací lhůty:

Respektujeme stávající závazky v podobě rámcových smluv i dlouhodobé spolupráce a zároveň se snažíme co nejvíce vyhovět zvýšené potřebě testovacích laboratoří. Z důvodu zvýšené poptávky a zvýšené administrativní zátěže se zpracováním může dojít ke zpoždění u přijatých nevyřízených, ale i u nově příchozích objednávek. Za tuto situaci se předem omlouváme. **Objednávky jsme schopni uspokojovat, podle aktuálně doručených produktů z výroby.**

- > Přijímáme nové objednávky jak eShopem, tak i standardně zaslané e-mailem na eppendorf@eppendorf.cz.
- > Potvrzení objednávek obdržíte z naší strany po 4 až 9 pracovních dnech s předpokládaným datem dodání pro každou položku.
- > Dodací lhůty v této situaci nelze určit ani garantovat, pouze odhadovat. U produktů s kritickým nedostatkem se dodací lhůta pohybuje od 6 do 12+ týdnů.
- > V případě, že je položka dlouhodobě nedostupná, obdržíte předpokládané datum dodání ke dni 31. 3. 2021. Položka bude dodána postupně, kdykoli ji obdržíme

na sklad v průběhu uvedeného období. Není v našich silách aktualizovat dodací lhůty.

- > Abychom uspokojili, alespoň částečně, potřeby laboratoří přistupujeme k částečnému plnění. Pokud si částečné plnění nepřejete prosím dejte nám vědět.
- > Dotazem na termín dodání, se dodání neurychlí. Děkujeme za pochopení.
- > Vždy máte možnost svou objednávku u nás zrušit, ovšem budeme rádi, když k tomu nedojde.

Prohlášení k aktuální situaci:

V rámci nařízení vlád ČR a SR a doporučení mateřské společnosti Eppendorf AG jsme přijali níže uvedená opatření.

- > Zavedli jsme „home-office, přesto naši obchodní zástupci vám jsou plně **k dispozici na e-mailu a telefonu.**
- > Omezili jsme služební cesty na minimum, osobní setkání a instalace přístrojů budou provedeny na žádost zákazníků a obchodních partnerů a pouze tehdy, pokud nelze odložit nebo jsou nezbytné z provozních důvodů.
- > **Recepce a kalibrační laboratoř fungují v plném režimu.**
Kontakt na recepci: +420 323 065 454 nebo eppendorf@eppendorf.cz.
- > V současné době není nikdo z našich zaměstnanců ani nemocný, ani v karanténě v souvislosti s COVID-19. Pokud se u někoho z našich zaměstnanců, obchodních partnerů či dalších osob, s kým jsme byli v osobním kontaktu potvrdí COVID-19, budeme okamžitě informovat a prosíme o totéž i druhou stranu.

Kalibrační laboratoř:

Kalibrační laboratoř je v plném provozu. Aktuálně podléhá přísným bezpečnostním opatřením a vyzývá vás k součinnosti ohledně dekontaminace vašich pipet zaslaných ke kalibraci. Prosíme o dodržování těchto pokynů:

- > Žádáme vás o **důslednou dekontaminaci pipet a dávkovačů**, které posíláte ke kalibraci.
- > Žádáme vás o **vyplnění dekontaminačního protokolu** ([ke stažení zde](#)) a přílohu k dodávce. Bez tohoto protokolu nebude kalibrace provedena!
- > V případě, že byly pipety použity pro testování koronaviru, žádáme o **viditelné označení** na balíku „testovací laboratoř“.

- > Kontakt na kalibrační laboratoř: +420 725 115 454 nebo kalibrace@eppendorf.cz.

Servisní podpora:

- > Omezujeme **servisní zásahy techniků** našeho servisního partnera společnosti Medesa s.r.o. na ty, jež z provozních důvodů nelze odložit.
- > Dbáme na **zvýšená bezpečnostní opatření** u servisovaných produktů a prosíme naše zákazníky o **důslednou dekontaminaci přístroje** před odesláním či návštěvou technika.
- > Kontakt na servis: +420 602 337 385 nebo servis@eppendorf.cz.

Uvedené skutečnosti podléhají aktualizaci dle vývoje situace.

O situaci budeme i nadále informovat aktualizací tohoto sdělení.

Děkujeme za pochopení a spolupráci a věříme, že společně situaci zvládneme.

Za společnost Eppendorf Czech & Slovakia s.r.o.

Markéta Jeřábková

Jednatel