



Wrocław, 17.03.2020 r.

Szanowni Państwo,

w związku z sytuacją epidemiologiczną pragniemy poinformować o bieżącej sytuacji w naszej spółce i działaniach, jakie podjęliśmy na rzecz zachowania ciągłości pracy, w tym obsługi zamówień składanych przez naszych Klientów.

- Wszystkie zamówienie produktów dostępnych na TIM.pl są realizowane i dostarczane na bieżąco. Obsługujące nas centrum logistyczne 3LP SA w podwrocławskich Siechnicach funkcjonuje bez zakłóceń.
- W trosce o wspólne bezpieczeństwo oraz zachowanie ciągłości dostaw i pracy obiektu, do odwołania została wstrzymana możliwość odbioru osobistego zamówień w Siechnicach, a także w placówkach ParcelShop firmy Raben. Działania prewencyjne podjęła także firma GLS Poland, również dostarczająca zamówienia do Klientów TIM SA. Informujemy o nich na stronie www.tim.pl/komunikat-logistyczny/.
- Od 16.03.2020 r. wstrzymaliśmy możliwość składania zamówień płatnych za pobraniem, w momencie dostawy. Wszystkie pozostałe metody płatności, jak szybkie przelewy internetowe, przedpłaty na konto czy płatność online kartą, są dostępne bez zmian.
- Zdecydowana większość pracowników zarówno centrali, jak i sieci sprzedaży TIM SA pracuje obecnie zdalnie, wykonując swoje obowiązki poza biurem. Osoby te mają dostęp do wszystkich systemów informatycznych, niezbędnych do pracy i obsługi Klientów. Są też dostępne w standardowych godzinach pracy pod telefonem i adresem e-mail.
- Osoby pracujące zdalnie zostały wyposażone w narzędzia informatyczne pozwalające na odbywanie tele- i wideokonferencji, także z osobami spoza TIM SA. W związku z powyższym zdecydowaliśmy o całkowitej rezygnacji ze spotkań bezpośrednich. Tryb pracy zdalnej nie powinien stanowić przeszkody w prowadzeniu rozmów i uzgodnień. Liczymy na zrozumienie sytuacji i niekierowanie swoich przedstawicieli zarówno do naszej centrali, jak i biur handlowych.
- W naszych biurach stacjonarnie w systemie dyżurowym pracują sekretariaty i recepcje, a zatem poczta tradycyjna (papierowa) jest obsługiwana bez zakłóceń.

W związku z dynamicznie zmieniającą się sytuacją, o ewentualnych zmianach dotyczących funkcjonowania TIM SA będziemy informować Państwa na bieżąco. Informacje dotyczące realizacji zamówień i obsługi Klientów w pierwszej kolejności publikowane będą na www.tim.pl.

Licząc na zrozumienie, mamy nadzieję, że wprowadzane rozwiązania sprawią, iż nie odczują Państwo istotnych zmiany w obsłudze i kontakcie z przedstawicielami TIM SA. Gdyby jednak pojawiły się zakłócenia lub niedoskonałości, uprzejmie prosimy o zgłaszanie ich do Państwa opiekunów/osób kontaktowych z ramienia TIM SA. Dołożymy wszelkich starań, aby je na bieżąco eliminować.

Zarząd TIM SA