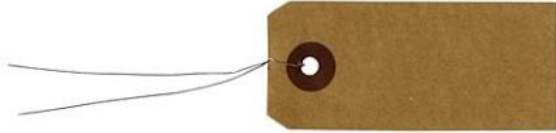


Protocole de traitement des articles en retour SAV en vue de limiter les disséminations de contaminants

1. Réception du colis à l'accueil ;
2. Création d'une étiquette avec le type d'appareil, les coordonnées du client à facturer, l'adresse de livraison si différente, le motif de l'envoi et s'il faut réaliser un devis avant réparation ;



3. Ouverture du colis sur la zone d'expédition et destruction de l'emballage d'arrivée ;
4. Prise en main de l'appareil avec des gants à usage unique pour une désinfection avec une mousse bactéricide fongicide, sporicide et virucide en une minute ; (les gants utilisés seront alors détruits)



5. L'appareil avec son étiquette est ensuite placé dans un sac plastique transparent avec l'étiquette visible puis dans une caisse plastique de couleur rouge (sens expédition/atelier) et posé à l'atelier ;



6. Utilisation de gants UU au SAV en vue de la réparation ou du chiffrage ;
7. Dans le cas d'une réparation :

7.1.1. Démontage et réparation de l'appareil ainsi que l'outillage désinfecté à la mousse puis reconditionnement dans son sac plastique ;

7.1.2. L'appareil emballé est mis dans une caisse en plastique verte pour retour à l'expédition avec une fiche réparation afin de réaliser un BL.



8. Dans le cas d'un devis :
 - 8.1. L'appareil est inspecté, un chiffrage est réalisé et envoyé au client par mail ;
 - 8.2. L'appareil restera dans son sac plastique et dans sa caisse rouge le temps de la réponse au devis ;
 - 8.3. Sans réponse du client l'appareil sera détruit passé un délai de 2 mois ;
9. Expédition de l'appareil avec son bon de livraison dans un nouvel emballage ;
10. La caisse rouge une fois vide sera désinfectée .

Ploufragan le 22082018