



Passeports électroniques

Procédure de retour

A. Contrôle à la réception des passeports

A la réception des sealbags avec les passeports, le fonctionnaire se doit d'exécuter les contrôles suivants:

- Contrôler si le(s) sealbag(s)/ passeport(s) est/sont bien destiné(s) à la commune/province en question.
- Contrôler si la quantité des passeports livrés est conforme à la quantité mentionnée sur la note d'envoi.
- Contrôle de la conformité des passeports livrés.
- Contrôle de l'exhaustivité et de l'exactitude des données sur les passeports livrés.

En cas d'irrégularités nous demandons au fonctionnaire de prendre contact endéans les 24h avec le Helpdesk Passeports de Zetes Cards et ceci via mail à l'adresse passport.support@zetescards.be ou par téléphone au numéro 02/333.49.92.

Le Helpdesk a besoin de l'information suivante :

- Une description claire du problème
- Le numéro du passeport concerné
- Le numéro du sealbag dans lequel le passeport a été livré à la commune/province
- Les données de contact du fonctionnaire qui traite le dossier

Le Helpdesk Passeport fera le nécessaire pour résoudre les irrégularités.

B. Procédure de retour

Dans le cas échéant où des passeports doivent être renvoyés à Zetes, le fonctionnaire devra – après avoir reçu l'accord de Zetes – renvoyer le passeport concerné lors du prochain passage de Zetes Express.

Le passeport sera remis au chauffeur de la manière suivante:

- Dans un sealbag avec ruban adhésif vert et un autocollant jaune BPP 'VARIA'.
- Accompagné d'un document 'Analyse passeport' dûment rempli que vous retrouvez en annexe 11.