



Passeports électroniques

Procédure de retour

A. Contrôle à la réception des passeports

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

- Contrôler si le(s) sealbag(s)/ passeport(s) est/sont bien destiné(s) au poste 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 et ceci via mail à l'adresse passport.support@zetescards.be ou par téléphone au numéro +32(0)23334992.

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 au poste
- 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 où des passeports doivent être renvoyés à Zetes, le fonctionnaire devra – après avoir reçu l'accord de Zetes – renvoyer le passeport concerné à la Direction C2 – Documents de voyage et d'identité par la prochaine valise diplomatique. Le passeport doit être accompagné du document 'Analyse passeport' (annexe 4) dûment rempli.