



Elektronische paspoorten

Retourprocedure

A. Controle bij ontvangst van paspoorten

Bij ontvangst van de sealbags met paspoorten, dient de ambtenaar volgende controles uit te voeren:

- Controleren of de sealbag(s)/paspoort(en) voor de post in kwestie is/zijn bestemd.
- Controleren of het aantal geleverde paspoorten conform is met het aantal vermeld op de verzendingsnota.
- Controle van de conformiteit van de geleverde paspoorten.
- Controle van de volledigheid en juistheid van de gegevens op de geleverde paspoorten.

In geval van onregelmatigheden, dient de ambtenaar binnen de 24 uur contact op te nemen met de Helpdesk Paspoorten van Zetes, en dit via email op het adres passport.support@zetescards.be of telefonisch op het nummer +32(0)23334992.

De Helpdesk Paspoorten heeft volgende informatie nodig:

- Een duidelijke omschrijving van het probleem
- Het betrokken paspoortnummer
- Het sealbagnummer waarmee het paspoort werd afgeleverd in de post
- Contactgegevens van de ambtenaar

De Helpdesk Paspoorten zal het nodige doen om de onregelmatigheid op te lossen.

B. Retourprocedure

Indien er paspoorten naar Zetes moeten worden teruggestuurd, dient de ambtenaar, zodra hij hiervoor het akkoord van Zetes heeft ontvangen, het betrokken paspoort met de volgende diplomatieke tas terug te sturen naar de Directie C2 – Reis- en identiteitsdocumenten en dit vergezeld van het ingevulde formulier 'Analyse paspoort' in bijlage 4.