

PLAN DE CONTINUITE DES ACTIVITES DU SERVICE DEPANNAGE-SAV

Chers Clients,

Afin de satisfaire à vos sollicitations urgentes et répondre autant que possible à vos attentes dans ce contexte de crise exceptionnelle, nous avons mis en place des mesures de protections incontournables.

Celle-ci veillent à préserver la sécurité de nos employés ainsi que votre propre protection.

- ➔ L'accueil téléphonique et le traitement de vos demandes est assuré via le répondeur et la messagerie électronique.
- ➔ Nous n'intervenons que pour les interventions et dépannages qualifiés urgents comme par exemple :
 - Les fuites intérieures ou extérieures imposant l'obligation de couper totalement la vanne générale d'alimentation d'eau.
 - Les pannes de chauffage ou d'eau chaude.
 - Les fuites de gaz.
 - L'engorgement total du logement ou du seul WC disponible.
- ➔ Vos demandes sont traitées quotidiennement, du fait des consignes sanitaires il se peut que les délais soient rallongés (notamment en cas d'approvisionnement de pièces spécifiques).
- ➔ Au sein de nos bureaux nous avons limité au maximum les contacts physiques en interdisant l'accès au public et en mettant en place le télétravail.
- ➔ Toutes les précautions sont prises pour que nos salariés bénéficient des meilleures conditions sanitaires accessibles et nous leur demandons expressément d'appliquer les gestes barrières :



- ➔ Pour la gestion des approvisionnements et livraisons de nos fournisseurs nous appliquons également les règles de distanciation sociales préconisées : pas de contacts directs. (Les marchandises sont déposées à l'entrée de notre dépôt).
- ➔ Le maintien de nos interventions, de notre SAV et de l'approvisionnement est basé sur nos équipes de volontaires. Ceux-ci sont en première ligne et nous veillons particulièrement à ce que toutes les règles de sécurité soient appliquées et nous comptons sur vous pour en garantir la continuité.
- ➔ A cette fin nous avons établi un protocole d'accord préalable à nous retourner signé avant toute intervention sur site.

MESURES SPECIFIQUES – COVID 19
PLAN DE CONTINUITE DES ACTIVITES DU SERVICE DEPANNAGE-SAV

ACCORD PREALABLE

Je soussigné _____ donne mon accord pour l'intervention
le _____ située à _____.

Je confirme qu'il m'a été rappelé préalablement tous les gestes barrières et je
m'engage à les mettre en pratique.

Je prends note des mesures spécifiques liées au covid-19 et appliquées par le
personnel la société Pages en conformité avec les directives du gouvernement.
Je m'engage à les respecter et en faciliter la mise en œuvre.

- La mise à disposition des installations d'hygiène m'est demandée afin de permettre au technicien un lavage des mains avant et après l'intervention.
- Je veillerai à ce que la pièce soit bien aérée avant l'intervention.
- L'intervention du technicien se déroulera en dehors de ma présence.
- Clause de retrait : en cas de non-respect des conditions de sécurité le technicien pourra, s'il le juge nécessaire, suspendre, reporter ou annuler son intervention.

A _____ le _____

Signature du client :



CHAUFFAGE - CLIMATISATION
NOUVELLES ENERGIES
PAGES
Les plombiers ont bien changé !
ETUDE-INSTALLATION-DEPANNAGE-SAV