

## WARUNKI UDANEGO WYDANIA SAMOCHODU

### 1 WYMAGANIA SANITARNE

- Niezależnie od rodzaju zadania, osoba je wykonująca powinna wykonać je sama. Jeśli nie może wykonać go w bezpieczny sposób, zadanie należy przełożyć na inny termin.
- Na stanowisku pracy powinien być obecny tylko 1. pracownik (warsztat, biuro, itd...).
- Nie należy wypożyczać ani wymieniać żadnego sprzętu.
- Wszystkie strefy wspólne powinny być posprzątane (zdezynfekowane) po każdym użyciu.
- Zaleca się korzystanie z indywidualnego środka transportu. Nie jest rekomendowane korzystanie z komunikacji miejskiej.
- Drzwi, które mogą być otwarte powinny zostać otwarte, aby uniknąć niepotrzebnych czynności ich zamykania i otwierania.
- Każdy pracownik zanim uda się do pracy powinien zmierzyć sobie temperaturę ciała. Jeśli stwierdzi temperaturę powyżej 37,5°C, powinien zostać w domu.

Zasady użycia rękawiczek:

- Rękawiczki powinny być używane tylko do określonych czynności i następnie zdjęte.
- Nigdy nie dotykaj twarzy dłońmi w rękawiczkach ochronnych.
- Myj systematycznie ręce po każdym zdjęciu rękawiczek.
- Zużyte maski i rękawiczki powinny być wyrzucane do dedykowanego i zamykanego kosza.

### 2 WSTAWIANIE SAMOCHODÓW DO STREFY WYDANIA

Warunek wstępny – strefa wydania powinna spełniać następujące wymagania:

- Czysta, zdezynfekowana, dostępne środki ochrony osobistej dla pracowników i klientów (rękawiczki, żel odkażający).
- Jeśli strefa wydań jest niedostępna należy wyznaczyć do wydania **dedykowane miejsca parkingowe**.
- Samochód jest przygotowywany i wstawiany tylko przez jedną tą samą osobę.
- Przed rozpoczęciem jakiegokolwiek czynności w samochodzie należy go otworzyć i poczekać przez co najmniej 10 min.
- Stosowanie rękawiczek:
- Stosować rękawiczki tylko do określonych czynności, następnie je zdjąć.
  - Nigdy nie dotykać twarzy dłońmi w rękawiczkach ochronnych.
  - Myć systematycznie ręce natychmiast po zdjęciu rękawiczek.
- Stosować wszystkie przewidziane zabezpieczenia: folia ochronna na kierownicy, dźwigni zmiany biegów, hamulcu ręcznym, fotelu i dywaniku kierowcy.
- Parkować samochód na **wyznaczonym miejscu** (strefa wydania lub parking), kluczyki wraz z dokumentami umieścić w dedykowanej banetce.
- Wykonać kontrole przed wydaniem: wizualna kontrola estetyczna, dokumenty pokładowe i akcesoria.
- Zdjąć zabezpieczenia. Zdezynfekować samochód, nie nakrywać pokrowcem.

#### Przypadek 1 : Wydanie w punkcie sprzedaży

### 3 PRZYJĘCIE KLIENTA W PUNKCIE SPRZEDAŻY

- Na wypadek zaobserwowania u pracownika lub klienta **symptomów zakażenia wirusem COVID-19 są dostępne maseczki ochronne**.
- W sytuacji **braku symptomów zakażenia noszenie maseczek ochronnych jest niepotrzebne i stwarza większe ryzyko zakażenia aniżeli ochrony**.
- **ZARZADZANIE ODBIOREM SAMOCHODU KLIENTA W RAMACH ODKUPU :**
- Przy każdym odbiorze samochodu od klienta w punkcie sprzedaży należy skierować klienta do miejsca w którym samochód będzie mógł pozostać bez przemieszczania przez co najmniej 3 godz. Należy przygotować odpowiednią identyfikację przy wjeździe do punktu sprzedaży lub w wyznaczonym miejscu.
- **Należy określić godzinę odbioru pojazdu tak aby zachować 3 godz. okres bez przemieszczania samochodu.**
- **Kluczyki klienta są przechowywane w sposób, który uniemożliwi jakąkolwiek interakcję (należy przygotować opisane banetki).**

WYCENA KONTROLNA :

- Oględziny samochodu z zewnątrz pozwolą na wykonanie wizualnej wyceny kontrolnej (wykonać zdjęcia, o ile jest to konieczne).
- **W celu wykonania oględzin wnętrza samochodu drzwi i bagażnik powinny zostać otwarte przez klienta (uwaga na zachowanie odległości 1-1,5 m).**
- Nie wykonuje się kontroli technicznej oraz na podnośniku.

## 4. OBSŁUGA ADMINISTRACYJNA DOKUMENTÓW

- Przypominamy klientowi podstawowe zasady bezpieczeństwa w tym obowiązkowo zachowanie min. 1 metra odległości pomiędzy klientem a pracownikiem.
- Dokumenty dla klienta powinny być przygotowane 3 godz. przed wydaniem, fragmenty które powinien wypełnić klient powinny zostać podkreślone (zaznaczone). Dokumenty powinny zostać umieszczone w opisanej banetce. Klient powinien użyć swojego długopisu, a jeśli to konieczne należy udostępnić jednorazowy długopis.
- Zapraszamy klienta do podpisania dokumentów do pustego i zdezynfekowanego pomieszczenia. Pracownik powinien **obowiązkowo** nosić rękawiczki ochronne przy dotykaniu dokumentów klienta, zwłaszcza przy sprawdzaniu kompletności dokumentów. Sprawdzone dokumenty należy umieścić w opisanej banetce.
- Dokumenty związane z odkupem samochodu, jak również kluczyki samochodu powinny znaleźć się w jednej banetce.

## 5. PRZEKAZANIE KLUCZYKÓW I WYDANIE SAMOCHODU

- Przypominamy klientowi podstawowe zasady bezpieczeństwa w tym obowiązkowo zachowanie min. 1 - 5 metra odległości pomiędzy klientem a pracownikiem.
- Prosimy klienta o otwarcie obu przednich drzwi i zajęcie miejsca kierowcy.
- Przekazujemy klientowi podstawowe informacje na temat samochodu stojąc w odległości min. 1-1,5 m od drzwi pasażera.
- Przypominamy klientowi o pobraniu aplikacji My Citroen aby mógł w pełni poznać funkcjonalności swojego nowego pojazdu.
- Opcjonalnie: pracownik proponuje kontakt po sparowaniu telefonu klienta.
- Pracownik proponuje dodatkowe spotkanie uzupełniające po unormowaniu sytuacji związanej z COVID-19 i przekazuje klientowi kontakt do siebie.

## 6. ODPROWADZENIE KLIENTA

- Klient zajmuje miejsce w samochodzie, a pracownik kieruje go i towarzyszy do wyjazdu z punktu sprzedaży.
- W żadnym wypadku pracownik nie powinien wsiadać do samochodu klienta.
- **Należy poinformować klienta, że w ciągu 5. dni będzie do niego wykonany telefon w celu upewnienia się, że wszystko jest w porządku oraz udzielenia odpowiedzi na ewentualne pytania.**
- Pracownik powinien umyć ręce po każdym wydaniu.

### PRZYPADEK 2 : WYDANIE U KLIENTA

## 3. KONTROLA PRZED WYDANIEM

- Nie zezwala się na wydanie 1. tego samego samochodu przez 2. pracowników.
- Pracownik dzwoni do klienta przed wyjazdem w celu wydania i potwierdza:
  - Zrealizowanie wszystkich procedur administracyjnych.
  - Obecność i dostępność klienta o uzgodnionej godzinie.
  - Dostępność miejsca do wydania samochodu u klienta.
  - Przypomina środki bezpieczeństwa oraz informuje, że będzie nosił środki ochrony osobistej: rękawiczki / maseczkę.
- Pracownik sprawdza dostępność rękawiczek / maseczek oraz żelu dezynfekującego oraz ich atest.
- Pyta klienta o stan jego zdrowia, jeśli klient przyznaje, że jest chory → zmiana terminu wydania

## 4. PRZEKAZANIE KLUCZYKÓW I SAMOCHODU

- Pracownik nosi rękawiczki i maseczkę podczas całej procedury wydania.
- Kierownica i deska rozdzielcza zostają zdezynfekowane płynem w obecności klienta.
- Pracownik zdejmuje zabezpieczenia w samochodzie w obecności klienta.
- Nie przeprowadza się procedury wydania (informacje o samochodzie) na miejscu u klienta.
- Pracodawca powinien zorganizować transport powrotny pracownikowi.