

## Après la fermeture temporaire du 17 mars, reprise partielle d'activité le 26 mars 2020 de vos agences CBC sous conditions :

- Nos agences restent **fermées au public**.
- Seuls **les clients professionnels en compte** seront servis sous conditions préalables.
- Ils n'auront **pas accès aux bureaux, Libre-Services et Salles Expos**.
- **Commandes obligatoires AVANT** enlèvement ou livraison **sur RDV**.
- Respect par TOUS des **Parcours Clients Sécurisés** à l'enlèvement et en livraison.
- Conditions requises pour passer une commande :
  1. Je dispose d'un **compte client CBC**.
  2. Si mon **encours disponible** n'est pas suffisant, mon interlocuteur me demandera de réaliser un **paiement par CB à distance** lors de la prise de commande (procédure jointe).

**Aucun paiement par chèque ou en espèces ne sera accepté**
- Les reprises marchandise sont suspendues jusqu'à nouvel ordre.

### PARCOURS CLIENTS SECURISÉ À L'ENLÈVEMENT

1. En cas de **symptômes** ou de **doute** ou de **contact avec une personne contaminée, je ne me rends pas à l'agence**.
2. Je respecte la **distance de sécurité de 2 mètres** en toute circonstance et tous les autres **gestes barrières**.
3. Je dispose de **mon propre stylo**.
4. **Je respecte l'heure de rendez-vous** en agence sous peine de devoir reprendre rendez-vous en cas d'affluence.
5. Je présente à l'hôte d'accueil la **confirmation de commande** reçue par mail pour passer le barrage filtrant d'accès à la cour.
6. Je confirme à l'hôte d'accueil avoir pris connaissance des consignes **parcours clients sécurisé**.
7. Je me stationne à **l'adresse d'enlèvement dans la cour** et **je reste dans mon véhicule** en attendant la livraison de ma commande par le magasinier.
8. J'attends que le magasinier soit à la **bonne distance de sécurité de 2 mètres** pour sortir de mon véhicule.
9. Je charge mon véhicule **en autonomie** (sans l'aide du magasinier) et **en respectant le PTCA de mon véhicule** (Poids Total en Charge Autorisé).
10. **Je signe le Bon d'Enlèvement attaché à ma commande avec mon propre stylo** et le dépose à l'endroit indiqué par le magasinier.
11. Je quitte l'agence.

**En cas de réclamation, je dois envoyer un email à l'agence au plus tard le lendemain midi du jour de remise de la marchandise. A défaut, la livraison sera réputée conforme.**

*Passer commande, c'est s'engager à suivre le parcours clients sécurisé.*



L'AGENCEMENT DE VOS IDÉES

## Après la fermeture temporaire du 17 mars, reprise partielle d'activité le 26 mars 2020 de vos agences CBC sous conditions :

- Nos agences restent **fermées au public**.
- Seuls **les clients professionnels en compte** seront servis sous conditions préalables.
- Ils n'auront **pas accès aux bureaux, Libre-Services et Salles Expos**.
- **Commandes obligatoires AVANT** enlèvement ou livraison **sur RDV**.
- Respect par TOUS des **Parcours Clients Sécurisés** à l'enlèvement et en livraison.
- Conditions requises pour passer une commande :
  1. Je dispose d'un **compte client CBC**
  2. Si mon **encours disponible** n'est pas suffisant, mon interlocuteur me demandera de réaliser un **paiement par CB à distance** lors de la prise de commande (procédure jointe).

**Aucun paiement par chèque ou en espèces ne sera accepté**
- Les reprises marchandise sont suspendues jusqu'à nouvel ordre.

### PARCOURS CLIENTS SECURISÉ À LA LIVRAISON

1. En cas de **symptômes** ou de **doute** ou de **contact avec une personne contaminée, je ne me rends pas à l'agence**.
2. Je respecte la **distance de sécurité de 2 mètres** en toute circonstance et tous les autres **gestes barrières**.
3. Je suis **présent** à la livraison et je dispose d'un **stylo**.
4. Je **présente la confirmation de commande** reçue par mail.
5. Je confirme au chauffeur avoir pris **connaissance des consignes parcours clients sécurisé**.
6. Si le camion est équipé de moyens de déchargement, je reste à **distance de sécurité de 2 mètres** en attendant que le déchargement soit réalisé par le chauffeur.
7. Si le camion n'est pas équipé de moyens de déchargement mécaniques :
  - J'ai vérifié en amont **ma capacité à décharger mécaniquement sans le concours du chauffeur, ni la nécessité de monter dans le camion,**
  - **J'attends que le chauffeur ait présenté la marchandise puis soit remonté dans sa cabine** pour décharger ma commande en toute sécurité (stricte interdiction de monter dans la caisse du camion).
8. Je **signe le Bon de Livraison** attaché à ma commande **avec mon propre stylo** et le dépose sur le plateau du camion à l'endroit indiqué par le chauffeur.
9. **Je m'éloigne du camion** pour que le chauffeur prépare son arrimage avant de repartir.

**En cas de réclamation, je dois envoyer un email à l'agence au plus tard le lendemain midi du jour de remise de la marchandise. A défaut, la livraison sera réputée conforme.**

*Passer commande, c'est s'engager à suivre le parcours clients sécurisé.*

