

Fluow - Bordereau de Remise d'un Véligo

Ce bordereau doit être utilisé en cas de panne du portail Véligo au moment où le client se présente sur votre site pour le retrait de son VAE Véligo Location. Les réponses apportées dans ce bordereau seront saisies au moment de sa remise en service.

Texte introductif

Bonjour,

Comme convenu lors de votre prise de RDV par téléphone, je vais vous remettre un vélo à assistance électrique au nom de NomDeLaPersonne (le nom du destinataire est présent sur l'étiquette attachée au vélo)

Vérification identité

Avant de procéder ensemble à la vérification du matériel, pouvez-vous me présenter une pièce d'identité au nom de NomDeLaPersonne ? Dans le cas d'une procuration, avez-vous votre procuration manuscrite ?

- Bénéficiaire authentifié
- Bénéficiaire authentifié : Procuration
- Bénéficiaire non authentifié
- Refus bénéficiaire

Je relève l'identité du bénéficiaire et la date du jour afin de pouvoir saisir ultérieurement la prestation

Nom :
Prénom :
Date du jour :

Si « Bénéficiaire non authentifié », « Refus bénéficiaire » ou « Bénéficiaire absent », arrêt de la prestation

Etat du vélo

Le vélo a-t-il été sérieusement endommagé lors du transport ?

Si OUI, arrêt de la prestation

Déroulé de la prestation

Je contrôle les 4 points essentiels :

- Les freins fonctionnent
 - Oui
 - Non, ils ne fonctionnent pas, le client appellera le CRC
- La batterie fonctionne (diode allumée)
 - Oui
 - Non, elle ne fonctionne pas, le client appellera le CRC
- L'éclairage fonctionne à l'avant et à l'arrière
 - Oui
 - Non, il ne fonctionne pas, le client appellera le CRC
- La pression des pneus est suffisante pour que mon pouce ne s'enfonce pas
 - Oui
 - Non, mon pouce s'enfonce, le client appellera le CRC si le pneu est crevé

J'ai présenté au client le fonctionnement du vélo :

- Le fonctionnement de la batterie
- Le fonctionnement et l'allumage du vélo
- Comment régler la hauteur de la selle à sa taille
- L'utilisation de l'antivol de cadre
- La fixation de l'antivol du vélo à un point fixe

J'ai présenté au client le fonctionnement de l'assistance :

- Le fonctionnement des niveaux d'assistance
- Le fonctionnement des vitesses mécaniques
- La combinaison vitesses mécaniques et niveaux d'assistance

J'ai présenté au client les bonnes pratiques de sécurité :

- L'utilisation des freins
- Le fonctionnement de l'éclairage
- La vérification de la pression des pneus
- Les équipements de sécurité (casque et gilet)
- Les bonnes pratiques (fiche sur le vélo)

J'ai vérifié la présence des accessoires livrés d'office avec le vélo :

- Le chargeur complet est présent :
 - Oui
 - Non, le client appellera le CRC
- La pompe est présente :
 - Oui
 - Non, le client appellera le CRC
- L'ensemble des accessoires optionnels que le client a commandés sont présents :
 - Oui
 - Non, le client appellera le CRC

J'appelle le Centre de la Relation Client (CRC) dédié aux partenaires au 09 69 36 96 90 pour vérifier les accessoires optionnels commandés par le client.

Les deux clés du vélo sont présentes :

- Oui
- Non, le client appellera le CRC

Je prends trois photos du vélo pour attester de l'état du vélo au moment de la remise au client. Je mets le vélo sur la béquille et me place à 1,50 mètre du vélo pour prendre les photos :

Les photos ne pouvant être réalisées en cas de panne du portail opérationnel, il conviendra de cocher la mention « Je n'ai pas pu prendre de photo » sur les 3 écrans concernés

Je relève le code unique Retrait que le client a reçu par mail (et qu'il peut retrouver dans son espace client)

Et j'appelle le CRC dédié aux partenaires au 09 69 36 96 90, pour vérifier que ce Code unique retrait est valide.

- Champ libre de saisie d'un commentaire client

- Le bénéficiaire accepte-t-il le vélo :
 - Oui
 - Non, refus bénéficiaire

Une réponse négative à cette dernière question entraîne la fermeture de la prestation et le retour du vélo.