

## Guide Client



### Demande de flaconnage

#### 1<sup>ère</sup> Etape : Demande de flaconnage

La demande de flaconnage est réalisée par nos soins. Les flacons sont envoyés à l'adresse que vous avez indiquée comme adresse de livraison lors de votre commande.  
Prévoir 72h entre la commande et la livraison

#### 2<sup>ème</sup> Etape : Livraison de la commande

Vous recevrez dans une glacière (*Contrôler la présence de ces éléments*) :

- ~ Les supports et les flaconnages pour le prélèvement
- ~ Les fiches de demande d'analyse
- ~ Bon(s) de retour
- ~ Blocs de froid congelés (à mettre au congélateur **dès réception**)
- ~ Des étiquettes de couleur « 18h » et « 24h ». Ces étiquettes sont à coller sur les 4 faces de la glacière si :

~ « 18h » : Analyse bactériologique soumise à un délai 18h (*e. coli*, *entérocoque* ou *clostridium perfringens*)

~ « 24h » : Analyse chimie ou analyse bactériologique (autre que celles soumises au délai 18h)

### Livraison de la commande



#### 3<sup>ème</sup> Etape : Planification du prélèvement

##### ➤ Ramassage :

Prévoir votre ramassage **24h avant le prélèvement** par mail à [transport@groupecarso.com](mailto:transport@groupecarso.com) avec :

- ~ L'adresse de ramassage
- ~ Le nombre de colis
- ~ La date de ramassage
- ~ **!/ Pour toute analyse étant soumise à un délai inférieur à 24h, réaliser votre prélèvement entre 12h00 et 14h00 en fonction de l'heure de ramassage définie avec le transporteur**



### Planification du prélèvement

### Conditionnement de la glacière



#### 4<sup>ème</sup> Etape : Conditionnement de la glacière

Tous les échantillons doivent être accompagnés d'un **bon de commande de demande d'analyse** reprenant les mêmes références que celles notées sur le ou les flacons correspondants.

Conditionner la glacière avec :

- ~ Les supports et les flaconnages annotés
- ~ La ou les fiche(s) de demande d'analyse **signée(s)** correspondantes dans des pochettes plastiques pour **éviter leur détérioration** lors du transport
- ~ Les blocs de froid congelés.

#### 5<sup>ème</sup> Etape : Ramassage des échantillons

- ~ Mettre à disposition du transporteur TNT le colis (passage entre 14h et 18h)
- ~ Coller le bon TNT (avec code barre) sur la glacière
- ~ Garder la deuxième partie du bon pour le suivi sur [www.tnt.fr](http://www.tnt.fr)



### Ramassage des échantillons

### Réception des échantillons



#### 6<sup>ème</sup> Etape : Réception des échantillons

- ~ Les analyses sont lancées en respectant le délai de la norme ISO 5667-3.

### Envoi des résultats

#### 7<sup>ème</sup> Etape : Envoi des résultats

- ~ L'envoi des résultats se fait par **mail** à l'adresse indiquée lors de votre commande.



**Votre contact clientèle [contact@aqua-assainissement.fr](mailto:contact@aqua-assainissement.fr) est à votre disposition lors des différentes étapes. Vous pouvez également nous joindre au 06 45 20 39 37**