

# **Protocolo marco de protección y prevención del COVID-19 en las empresas del GRUPO CARWAGEN**

**11 de mayo 2020**

# Protocolo marco de protección y prevención del COVID-10: índice de secciones, situaciones y principales medidas

<b>1</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Material sanitario, de higiene y desinfección y equipos de protección individual (EPI)</b> .....	<b>2</b>
2.1	Selección de materiales sanitarios y equipos de protección individual (EPI) ...	2
2.2	Disponibilidad de materiales sanitarios y EPI para trabajadores y para clientes y visitantes .....	2
2.3	Compra, gestión y control del material sanitario y EPI.....	3
<b>3</b>	<b>Instalaciones</b> .....	<b>3</b>
3.1	Limpieza y desinfección general.....	3
3.2	Caso concreto de las zonas o áreas críticas.....	4
3.2.1	Vestuarios .....	4
3.2.2	Almacén de recambios y de otros materiales .....	4
3.2.3	Mostrador y ventanilla de recambios.....	4
3.2.4	Cantina o comedor y máquinas de vending .....	4
3.2.5	Recepciones de postventa, de zonas de espera y de las exposiciones ..	4
3.2.6	Periódicos, revistas, folletos.....	4
3.2.7	Area de caja o pago de clientes y mostrador de recambios.....	4
3.2.8	Puestos del asesor de ventas.....	5
3.2.9	Despachos y salas de reuniones .....	5
3.3	Utillaje de taller y otras herramientas de trabajo .....	5
3.4	Comunicación e información de las medidas de protección y prevención.....	5
3.4.1	Webs, redes sociales y emailing a clientes.....	5
3.4.2	Carteles y otros elementos visuales en la instalación .....	5
3.4.3	Marcas de distancia en el suelo en zonas de clientes.....	5
3.4.4	Mamparas de protección.....	6
3.4.5	Elementos en los automóviles.....	6
3.4.6	Comunicación de las medidas y aclaración de dudas a través de los empleados .....	6
<b>4</b>	<b>Trabajadores</b> .....	<b>6</b>
4.1	Control preventivo antes de la reincorporación .....	6
4.2	Acceso a las instalaciones y sus zonas comunes.....	7
4.3	Material sanitario y EPI para el trabajador .....	7
4.4	Higiene personal preventiva .....	7

4.5	Comprobación de la temperatura corporal.....	7
4.6	En caso de trabajadores positivos de COVID-19.....	8
4.7	Reuniones y eventos presenciales.....	8
4.8	Teletrabajo y turnos.....	8
4.9	Carga y descarga de vehículos y otras mercancías.....	9
4.10	Comunicación e información de las medidas a los empleados con confirmación de cada trabajador.....	9
<b>5</b>	<b>Area de ventas de vehículos.....</b>	<b>9</b>
5.1	Gestión telefónica de la cita.....	9
5.2	Recepción en la exposición de ventas.....	10
5.3	El asesor de ventas y su interacción con el cliente.....	10
5.4	Vehículos expuestos en la exposición de ventas.....	10
5.5	Prueba dinámica o test drive del vehículo.....	10
5.6	Retoma o permuta y tasación de un coche del cliente a cambio de la compra de un vehículo.....	11
5.7	Pre-entrega y entrega del vehículo comprado por el cliente.....	11
5.8	Entrega a cliente de un vehículo de renting vendido por otra concesión.....	12
5.9	Eventos promocionales presenciales.....	12
<b>6</b>	<b>Area de postventa y reparación de vehículos.....</b>	<b>12</b>
6.1	Gestión telefónica de la cita.....	12
6.2	Recepción del taller o zona de postventa.....	12
6.3	El recepcionista o asesor de servicio y su interacción con el cliente.....	13
6.4	Desinfección del vehículo del cliente a reparar.....	13
6.5	Vehículo de sustitución, cortesía o movilidad para el cliente.....	13
6.6	Entrega del vehículo reparado por el taller al cliente.....	14
6.7	Venta de recambios en la instalación y en el exterior.....	14

## 1 Introducción

El COVID-19 ó coronavirus ha generado una crisis sanitaria sin precedentes en España incluyendo la activación del estado de alerta y el confinamiento de la población. El BOE de 9 de mayo de 2020 regula las condiciones de la fase 1 a la cual accede la provincia de Bizkaia así como la actividad de venta/comercio de los concesionarios de esta provincia.

A medida que la situación sanitaria mejora se inicia la reactivación escalonada de la economía y, más concretamente, de los concesionarios y empresas dedicadas a la venta y reparación de automóviles.

El Grupo CARWAGEN ha elaborado un protocolo marco de protección y prevención del COVID-19 para sus cinco empresas de automoción:

- ✓ CARWAGEN
- ✓ ENEKURI MOTOR
- ✓ CARWAGEN 4x4
- ✓ CARWAGEN CARROCERIA
- ✓ LOTUS CARWAGEN y CARWAGEN AUTOCASION

Este protocolo marco recoge principios comunes y situaciones así como algunas medidas concretas dirigidas a la protección y seguridad de los empleados, clientes y visitantes de las instalaciones de estas empresas.

En las situaciones en las que se no incluyen las acciones específicas de protección en este protocolo marco del Grupo CARWAGEN se hace referencia a la regulación que las importadoras de las Marcas que representa el Grupo CARWAGEN (VOLVO CAR España, BMW Ibérica y JAGUAR LAND ROVER España) realizan a través de sus protocolos y procedimientos concretos.

Este protocolo marco se estructura en las siguientes secciones:

- ⇒ **Material sanitario, de higiene y desinfección y equipos de protección individual (EPI)**
- ⇒ **Instalaciones**
- ⇒ **Trabajadores**
- ⇒ **Área de ventas de vehículos**
- ⇒ **Área de postventa y reparación de vehículos**

El Gr. CARWAGEN establece un sistema de controles internos (check list de verificación o auditoría interna) para garantizar el cumplimiento de las medidas de protección y prevención indicadas en este protocolo marco.

## **2 Material sanitario, de higiene y desinfección y equipos de protección individual (EPI)**

### **2.1 Selección de materiales sanitarios y equipos de protección individual (EPI)**

A continuación indicamos los principales materiales y EPI disponibles en las empresas del Grupo CARWAGEN para sus trabajadores, clientes y visitantes:

- **Gel desinfectante hidro-alcohólico para las manos**
- **Guantes de plástico desechable para clientes y visitantes**
- **Mascarillas de higiene desechables para clientes y visitantes**
- **Guantes de nitrilo para trabajadores**
- **Mascarillas ffp2 para los trabajadores**
- **Pantallas protectoras faciales o de cara para trabajadores**
- **Spray de limpieza y de desinfección contra virus**
- **Bayetas desechables**
- **Dispensadores para los materiales arriba indicados**
- **Termómetros digitales infrarrojos**
- **Generadores de ozono para la desinfección de automóviles y salas**
- **Punteros láser para los asesores de venta y servicio**

### **2.2 Disponibilidad de materiales sanitarios y EPI para trabajadores y para clientes y visitantes**

Se entrega un juego de materiales y EPI a los trabajadores adaptado a su función y contacto con clientes y visitantes para garantizar su seguridad.

Todos los empleados reciben, cómo mínimo, mascarillas ffp2 y guantes de nitrilo un spray de limpieza y desinfección y una bayeta desechable.

Se asegura que los empleados tengan fácil acceso a agua y jabón, así como, papel desechable para secado y papeleras. En los lugares en los que esto no sea posible, geles hidroalcohólicos.

Los clientes y visitantes a las empresas del Grupo CARWAGEN disponen de gel desinfectante, guantes de plástico desechables y mascarillas desechables antes de su entrada o acceso a cualquier instalación.

En los espacios de atención al público, además de las recomendaciones anteriores, también se ponen a disposición pañuelos de papel desechables y se dispone de papeleras recubiertas con bolsas de basura.

## **2.3 Compra, gestión y control del material sanitario y EPI**

El departamento de administración y finanzas del Grupo CARWAGEN centraliza las funciones de compra, reposición y gestión del stock de los materiales sanitarios, de higiene y de desinfección y de los EPI.

El almacén de estos materiales se realizará en una sala cerrada con llave en la instalación de Enekuri Motor que hasta ahora utilizaba el proveedor informática.

El dpto. de administración y finanzas asume el control y la gestión del inventario de materiales y EPI. Sumistrará a los departamentos de cada empresa de un stock mínimo que se irá reponiendo según el uso.

Además realizará un seguimiento y control de la utilización y del gasto en los diferentes materiales y EPI que realicen los departamentos usuarios de estos materiales, principalmente las área de ventas y de postventa (talleres).

Dentro de cada departamento el supervisor o jefe de esa área se responsabiliza de la utilización diligente de los materiales y EPI y del su control.

## **3 Instalaciones**

### **3.1 Limpieza y desinfección general**

Se ha realizado una limpieza profunda de las instalaciones del Grupo CARWAGEN antes de la reanudación de la actividad o apertura de los diferentes centros de trabajo al público (11 de mayo en el caso de ventas).

Adicionalmente se realizará una desinfección específica antes de la apertura al público de las áreas y puestos de trabajo en las instalaciones que hayan tenido alguna actividad por situaciones de emergencia durante el estado de alerta.

Diariamente se realiza una limpieza y desinfección de zonas y puestos de trabajo con contacto entre trabajadores y con clientes y visitantes. Se utilizan productos incluidos en el listado de virucidas editado por el Ministerio de Sanidad.

Cada trabajador es responsable de la organización y orden de su puesto de trabajo así como guardar cada día sus herramientas, utillaje, etc...

## **3.2 Caso concreto de las zonas o áreas críticas**

### **3.2.1 Vestuarios**

Los vestuarios estarán abiertos pero se aplicarán medidas de seguridad y un procedimiento específico para asegurar su limpieza y desinfección.

Se escalonan las entradas y salidas para reducir el contacto entre los trabajadores.

Se establece el cierre temporal de las duchas en los vestuarios.

### **3.2.2 Almacén de recambios y de otros materiales**

Limpieza, desinfección y ventilación diaria.

Mantenimiento de distancia de seguridad o uso de mascarillas y guantes.

### **3.2.3 Mostrador y ventanilla de recambios**

Limpieza y desinfección exhaustiva cada día.

### **3.2.4 Cantina o comedor y máquinas de vending**

Los espacios reservados para cantina o comedor permanecerán cerrados.

Las máquinas de vending (café, bebida, bollería, etc...) quedarán invalidadas.

### **3.2.5 Recepciones de postventa, de zonas de espera y de las exposiciones**

Limpieza y desinfección diaria incluyendo los puestos de trabajo.

Dispensador de gel desinfectante y guantes de plástico desechables para el cliente (también mascarilla en caso de que no la lleve el visitante).

### **3.2.6 Periódicos, revistas, folletos.....**

Se eliminan los materiales susceptibles de uso colectivo por clientes y visitantes como son periódicos, revistas, folletos, catálogos, etc..

### **3.2.7 Area de caja o pago de clientes y mostrador de recambios**

Limpieza y desinfección diaria, incluyendo los puestos de trabajo

Promover el pago por medios electrónicos (limpieza del TPV tras cada uso).

### **3.2.8 Puestos del asesor de ventas**

Limpieza y desinfección diaria, incluyendo los puestos de trabajo

Promover el pago por medios electrónicos (limpieza del TPV tras cada uso).

### **3.2.9 Despachos y salas de reuniones**

Limpieza y desinfección exhaustiva. Separación de silla para asegurar distancia de seguridad cuando sea posible.

## **3.3 Utilaje de taller y otras herramientas de trabajo**

Utilaje de taller: utilización de guantes y mascarilla por parte del trabajador y desinfección diaria por parte de cada uno que utiliza ese utilaje en el taller.

Otras herramientas de trabajo (ordenadores portátiles, de mesa, smartphones, etc...): limpieza y desinfección diaria por parte de cada usuario.

No está permitido compartir objetos (bolígrafos, grapadoras, tijeras...), ni cualquier herramienta de trabajo sin limpiar antes.

## **3.4 Comunicación e información de las medidas de protección y prevención**

### **3.4.1 Webs, redes sociales y emailing a clientes**

Se comunican las medidas de protección en la web y redes sociales (por ejemplo, Facebook) de cada concesión.

Se realiza un emailing a la base de datos de clientes, prospectos y proveedores para comunicar la reapertura y las medidas tomadas para garantizar la seguridad de los clientes y visitantes a la instalación.

### **3.4.2 Carteles y otros elementos visuales en la instalación**

Se colocan carteles y otros elementos de comunicación de las medidas de protección en el acceso o entrada de las instalaciones, así como en las zonas de venta (exposición, zona de entrega de vehículos, etc...) y de postventa (recepción del taller, zona de entrega del coche reparado, etc...).

### **3.4.3 Marcas de distancia en el suelo en zonas de clientes**

Se coloca una señalética específica en el suelo de las zonas de contacto con clientes (por ejemplo, recepción de taller, mostrador de recambios, recepción de ventas.... ) para delimitar la distancia de seguridad a respetar.



### 3.4.4 Mamparas de protección

En determinadas zonas de contacto con clientes que no aseguran la distancia mínima de seguridad se colocan mamparas de protección como medida adicional de prevención del COVID-19

### 3.4.5 Elementos en los automóviles

Los vehículos que han sido desinfectados dispondrán de un elemento visual que informe y comunique esta circunstancia (vehículo desinfectado)

### 3.4.6 Comunicación de las medidas y aclaración de dudas a través de los empleados

Los empleados que atiendan a clientes y visitantes informarán de las medidas de protección. A tal efecto se prepara un texto orientativo para conseguir uniformidad en la comunicación de esa información.

Los trabajadores también aclararán las dudas que se puedan suscitar a los clientes.

## 4 Trabajadores

### 4.1 Control preventivo antes de la reincorporación

Se elabora un listado de aquellos empleados especialmente sensibles en relación al COVID-19 (diabetes, enfermedad cardiovascular incluida hipertensión arterial, enfermedad pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años) y se aplica el procedimiento del servicio de Vigilancia de la Salud del Servicio de Prevención.

Se adoptan las medidas específicas para minimizar el riesgo de transmisión a las personas trabajadoras especialmente sensibles cuando hayan tenido que acudir al centro de trabajo:

- Realización de teletrabajo y , si no es posible, evitación de trabajo en contacto con público en general o asegurar la distancia mínima de 2 mts. con el público
- Si lo anterior no es posible se amplía la distancia al máximo posible asegurando que no se sobrepase el tiempo establecido con cada persona de 15 minutos y dotando de los EPIs necesarios que eviten el contacto con el público como mascarillas, guantes, etc...
- Además de evitación de trabajo en contacto con el público hay que asegurar las mismas medidas para contacto con otros trabajadores (distancia de seguridad, no sobrepasar el tiempo con cada persona y dotar de EPIs).

-Extremar siempre todas las medidas higiénicas que se determinen desde el Ministerio de Sanidad para el caso y que son evolutivas según cambie la situación.

-Si lo anterior no fuera posible, se valora un cambio de puesto de trabajo para ese trabajador.

-Si las medidas preventivas y organizativas fallasen se considera que debe pasar a situación de incapacidad laboral.

## 4.2 Acceso a las instalaciones y sus zonas comunes

Respeto de la distancia de seguridad de 2 metros en los accesos y zonas comunes y otras medidas de seguridad comunicadas.

En caso de no poder garantizar la distancia de seguridad de 2 metros se obliga al trabajador a usar los diferentes materiales sanitarios y EPI.

## 4.3 Material sanitario y EPI para el trabajador

Cada empleado recibirá un kit de material sanitario y EPI en función de su puesto de trabajo y que, en cualquier caso, incluirá como mínimo una mascarilla ffp2, guantes de nitrilo , un spray de limpieza y desinfección y una bayeta desechable.

Se procede a reponer ese kit o equipamiento con la frecuencia que sea necesaria. El jefe de departamento gestionará y decidirá la reposición de esos materiales para sus subordinados.

## 4.4 Higiene personal preventiva

Manos: limpieza frecuente varias veces durante la jornada de trabajo, con agua y detergente líquido o gel hidroalcohólico (se eliminan las pastillas de jabón).

El secado de manos es con aire o papel desechable y existe un contenedor con pedal y bolsa de basura.

Etiqueta respiratoria: cubrirse nariz y boca con pañuelo o codo al toser. Evitar tocarse los ojos, la nariz, la boca, etc...

## 4.5 Comprobación de la temperatura corporal

Comprobación de ausencia de sintomatología (tos, problemas respiratorios, secreción nasal, fiebre...). Cada persona deberá llevar a cabo un control de temperatura previo en el hogar, ésta debe ser menor de 37°C.

En caso de presentar síntomas abstenerse de venir a trabajar, informar a la organización, y llamar al médico de familia y/o la autoridad sanitaria para que procedan a dar las pautas médicas necesarias.

Disponibilidad de toma de temperatura corporal a los trabajadores con síntomas o molestias o de aquellos empleados que lo soliciten en cualquier momento de la jornada laboral (incluye la entrada y salida a las instalaciones) existiendo por escrito un consentimiento por parte del trabajador.

Se documenta por escrito si la toma de temperatura corporal del trabajador revela un resultado superior a 37,5 °. Se obliga al empleado a irse a su domicilio y se documenta por escrito informando al departamento de personal.

#### **4.6 En caso de trabajadores positivos de COVID-19**

Activación del protocolo específico de actuación para el traslado del trabajador o trabajadores a los servicios médicos.

Limpieza y desinfección del puesto de trabajo del trabajador infectado así como de sus herramientas y de las zonas comunes que hubiera visitado.

La empresa informa a los empleados que hubieran tenido contacto con ese o esos trabajadores positivos de COVID-19.

Referencia al procedimiento del servicio de vigilancia de la salud del SPA.

#### **4.7 Reuniones y eventos presenciales**

Se limitan las reuniones presenciales entre trabajadores. En caso de celebrarse, se asegura la distancia mínima de seguridad. Como medida preventiva se promueve las reuniones por videoconferencia.

Se eliminan o reducen al máximo los eventos presenciales, por ejemplo, la formación en aula o sala de reuniones.

#### **4.8 Teletrabajo y turnos**

Se promueve la flexibilidad y teletrabajo siempre que se trate de puestos o funciones que no exijan presencia física en las instalaciones.

Cada jefe de departamento gestiona y acuerda turnos de trabajo con sus empleados siempre que sea posible y se cubra adecuadamente la demanda.

## 4.9 Carga y descarga de vehículos y otras mercancías

Existe un procedimiento específico de protección del trabajador en los casos en los que se encargue de la recepción y descarga de mercancías (vehículos, recambios, material de oficina, envíos por mensajería, etc...).

Se exige respetar la distancia de seguridad y utilizar guantes de nitrilo y mascarillas ffp2 o pantallas protectoras de cara a los trabajadores involucrados.

## 4.10 Comunicación e información de las medidas a los empleados con confirmación de cada trabajador

El Grupo CARWAGEN ha entregado un protocolo específico de medidas de seguridad, protección y prevención para cada trabajador.

Este protocolo para trabajadores se desdobra, para su mayor eficiencia, en tres manuales o protocolos en función del área de pertenencia de los empleados: postventa, ventas y administración.

Este protocolo regula situaciones y establece medidas e instrucciones para el trabajador durante su jornada laboral en las instalaciones y también antes de ir al trabajo cada día y el propio desplazamiento a la instalación.

Acuse de recibo firmado por cada empleado por la recepción del protocolo específico de medidas de protección y prevención .

Explicación y aclaración de las dudas sobre las medidas del protocolo por parte de cada jefe de departamento como interlocutor de prevención con el apoyo, si fuera necesario, del departamento de personal.

El departamento de personal asume la tarea de prevención ante los trabajadores del GrupoCARWAGEN en coordinación con cada jefe de dpto.

## 5 Area de ventas de vehículos

### 5.1 Gestión telefónica de la cita

Se exige cita previa para atender a clientes de ventas como mínimo durante la fase 1 del desconfiamiento.

Se informa al cliente de las principales medidas para prevenir y proteger del COVID-19 que ha incorporado la concesión siguiendo el mismo mensaje que utilizan todos los empleados con clientes y visitantes.

## 5.2 Recepción en la exposición de ventas

En la entrada de la instalación de ventas hay un cartel con las medidas e instrucciones de seguridad y protección que debe cumplir el cliente y visitante.

Disponibilidad de gel desinfectante para las manos y de guantes de plástico desechables para los clientes y visitantes.

El empleado que desempeñe la función de recepcionista de ventas usará pantalla de protección facial y guantes de nitrilo.

El o la recepcionista en el área de ventas comunicará las medidas de seguridad básicas a los clientes y visitantes y aclarará sus dudas.

## 5.3 El asesor de ventas y su interacción con el cliente

El vendedor o asesor de ventas usará mascarilla cuando atienda al cliente y también guantes de nitrilo si la situación lo precisa.

Si no es posible mantener la distancia de 2 metros en el puesto del asesor de ventas se le pedirá al cliente y a sus acompañantes que usen mascarillas desechables.

El cliente que quiera conocer un vehículo de la exposición usará guantes de plástico desechables y mascarilla. Se priorizará la explicación del coche por parte del vendedor a través de soportes digitales minimizando así el contacto con ese automóvil expuesto. Opción de uso de puntero láser como apoyo.

El pago de la señal por la formalización del pedido de compra se realiza, si es posible, con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

## 5.4 Vehículos expuestos en la exposición de ventas

Los automóviles en las exposiciones de ventas son higienizados y desinfectados con la frecuencia necesaria.

Se colocará un elemento visual que indique que el coche de la exposición ha sido desinfectado (etiqueta de higienización o desinfección).

Cada vehículo en la exposición está cerrado con llave y sólo se abre por demanda del cliente o potencial comprador.

## 5.5 Prueba dinámica o test drive del vehículo

La prueba dinámica se programa con un mínimo de 24 hs. de antelación. El contacto físico con el cliente que prueba el vehículo se minimiza al máximo.

Elemento visual en el automóvil a probar que indique que ha sido desinfectado (etiqueta de higienización o desinfección).

Declaración responsable por parte de la concesión del Grupo CARWAGEN de que el coche a probar por el cliente ha sido previamente desinfectado.

La llave del vehículo a probar se entrega al cliente, una vez higienizada, en una bolsa de plástico con cierre de seguridad.

La prueba dinámica se realiza siempre con mascarilla y guantes.

En la prueba de conducción participan únicamente el asesor de ventas y el cliente o sólo el cliente conduciendo el coche de demostración. En caso de dos personas, uno al volante y el otro en los asientos traseros del vehículo.

Cliente que va a realizar la prueba dinámica y el empleado que le atiende en esta situación firman una declaración responsable indicando que no les consta tener coronavirus ni sus síntomas.

En el caso de CARWAGEN, ENKURI MOTOR y CARWAGEN 4x4 la prueba de conducción seguirá el protocolo específico que establezca cada Marca. indicados para la prue.

## **5.6 Retoma o permuta y tasación de un coche del cliente a cambio de la compra de un vehículo**

El potencial comprador debe dejar su vehículo en la zona habilitada para ello.

Se mantiene la distancia de seguridad y se usan los sistemas de protección adecuados (mascarilla ffp2 y guantes de nitrilo por parte del asesor de ventas).

El departamento de ventas se encarga de la limpieza y desinfección de cada coche que entre a cambio o como parte de la compra de un vehículo.

La recepción y tasación del coche del cliente a cambio en la compra de un vehículo nuevo o de ocasión sigue un procedimiento específico establecido por el jefe de ventas o director comercial de esa concesión del Gr. CARWAGEN.

## **5.7 Pre-entrega y entrega del vehículo comprado por el cliente**

Una vez que el dpto. de postventa ha realizado la pre-entrega, limpieza y desinfección del vehículo se lleva al lugar de entrega definido en la instalación (zona especial señalizada) y se cierra el coche con llave.

En el proceso de entrega del coche al cliente se mantiene la distancia de seguridad con el cliente y se utilizan los materiales y EPI .

Elemento visual en el automóvil comprado por el cliente que indique que ha sido desinfectado (etiqueta de higienización o desinfección).

Declaración responsable por parte de la concesión del Grupo CARWAGEN de que el coche comprado por el cliente ha sido previamente desinfectado.

En el caso de CARWAGEN, ENEKURI M. y CARWAGEN 4x4 la entrega del vehículo comprado seguirá el protocolo específico que establezca cada Marca (si no está disponible se sigue las medidas y procedimiento arriba indicados).

## **5.8 Entrega a cliente de un vehículo de renting vendido por otra concesión**

Se sigue el mismo procedimiento que en la pre-entrega o entrega del vehículo comprado por un cliente a una concesión del Grupo CARWAGEN.

## **5.9 Eventos promocionales presenciales**

Se limitan los eventos presenciales como, por ejemplo, participación en ferias del automóvil, presentaciones de nuevos modelos, etc...

En caso de realizar esos eventos se aplican las medidas de prevención y protección ya explicadas en este protocolo marco.

Se sigue un protocolo específico para la exposición, limpieza y desinfección de vehículos fuera de las instalaciones de del Grupo CARWAGEN.

# **6 Area de postventa y reparación de vehículos**

## **6.1 Gestión telefónica de la cita**

Se exige cita previa para atender a clientes de taller como mínimo durante la fase 1 del desconfinamiento.

Se informa al cliente de taller de las principales medidas para prevenir y proteger del COVID-19 siguiendo el mismo mensaje que se facilita por parte de todos los empleados con clientes y visitantes..

## **6.2 Recepción del taller o zona de postventa**

En la entrada de la instalación de postventa o talleres hay un cartel con las medidas de seguridad y protección que debe cumplir el cliente y visitante.

Disponibilidad de gel desinfectante para las manos y de guantes de plástico desechables para los clientes y visitantes.

El empleado que desempeñe la función de recepcionista o asesor de servicio usará pantalla de protección facial y guantes de nitrilo.

El o la recepcionista o asesor de servicio de postventa comunicará las medidas de seguridad básicas a los clientes y visitantes y aclarará sus dudas.

El cliente deja en coche que lleva a reparar en la zona habilitada para ello.

El recepcionista o asesor de servicio se encarga de la limpieza de su mesa, ordenador, etc... tras el paso de cada cliente.

### **6.3 El recepcionista o asesor de servicio y su interacción con el cliente**

El recepcionista o asesor de servicio usará mascarilla y guantes de nitrilo cuando atienda al cliente del taller manteniendo la distancia de seguridad.

Comunicará al cliente las instrucciones de protección básicas y la necesidad de guardar la distancia mínima de seguridad.

Si no es posible mantener la distancia de 2 metros en el puesto del asesor de servicio se le pedirá al cliente que use mascarillas desechables.

El pago de la reparación del vehículo se realizará, a ser posible, con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

### **6.4 Desinfección del vehículo del cliente a reparar**

El vehículo del cliente de taller es desinfectado antes de su intervención y reparación por parte de los trabajadores de taller de acuerdo con el protocolo específico que establezca para esta situación cada Marca.

En caso de no existir protocolo específico por parte de la Marca se sigue el procedimiento y medidas de protección establecidos en el Grupo CARWAGEN.

### **6.5 Vehículo de sustitución, cortesía o movilidad para el cliente**

La cesión del coche de sustitución de taller se programa con un mínimo de 24 hs. de antelación.

El vehículo de movilidad se recoge y se entrega por parte del cliente en la zona habilitado para ello.

La llave del vehículo a probar se entrega al cliente, una vez higienizada, en una bolsa de plástico con cierre de seguridad.

El contacto físico con el cliente de taller al que se le cede un vehículo de sustitución se minimiza al máximo.



Elemento visual en el vehículo de sustitución que indique que ha sido desinfectado (etiqueta de higienización o desinfección ).

Declaración responsable por parte de la concesión del Grupo CARWAGEN de que el coche de cortesía ha sido previamente desinfectado.

En el caso de CARWAGEN, ENEKURI M. y CARWAGEN 4x4 la preparación y entrega del veh. de sustitución seguirá el protocolo que establezca cada Marca (si no hay se siguen las medidas y procedimiento arriba indicados).

## **6.6 Entrega del vehículo reparado por el taller al cliente**

Una vez que el se ha realizado la pre-entrega, limpieza y desinfección del vehículo se lleva al lugar de entrega definido y se cierra el coche con llave.

En el proceso de entrega del coche reparado al cliente se mantiene la distancia de seguridad con el cliente y se utilizan los materiales y EPI .

Elemento visual en el automóvil reparado por el taller que indique que ha sido desinfectado (etiqueta de higienización o desinfección).

Declaración responsable de que el coche comprado por el cliente ha sido previamente desinfectado.

En el caso de CARWAGEN, ENEKURI M. y CARWAGEN 4x4 la entrega del vehículo reparado seguirá el protocolo específico que establezca cada Marca (si no hay se seguirán las medidas y procedimiento arriba indicados).

## **6.7 Venta de recambios en la instalación y en el exterior**

El empleado usará usará mascarilla y guantes de nitrilo cuando atienda al cliente en la zona de recambios manteniendo la distancia de seguridad.

Comunicará al cliente las instrucciones de protección básicas y la necesidad de guardar la distancia mínima de seguridad.

El pago por la compra de recambios se realizará, a ser posible, con tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

En el caso de venta externa de recambios o venta fuera de las instalaciones el vendedor usará los materiales y EPI y seguirá las medidas de protección.