

# CHARTRE DE SERVICE

PROXIMITÉ ET FLEXIBILITÉ

POUR NOS PARTENAIRES



**HIRSCH** Isolation  
DURABLE ET RESPONSABLE





**HIRSCH Isolation**  
DURABLE ET RESPONSABLE

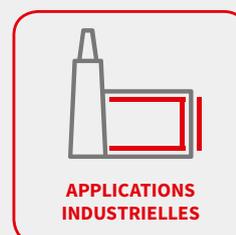


L'activité isolation de Placo®  
devient

**HIRSCH Isolation**  
DURABLE ET RESPONSABLE



Une nouvelle identité, avec la même équipe et une expertise  
reconnue sur différents marchés



## L'OFFRE DE SERVICE RESPONSABLE AVEC HIRSCH ISOLATION

### RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DE NOTRE ACTIVITÉ

Le cœur de notre métier est une isolation qui permet de réduire les consommations énergétiques et de combattre le réchauffement climatique. Notre démarche en ce sens doit être globale. Pour cela, nous privilégions toujours une production locale depuis nos usines à taille humaine. Bien réparties sur le territoire, elles permettent ainsi d'optimiser les distances de transport.

## NOS USINES



## LES CONDITIONS LOGISTIQUES

### GAMME SOLS, PLANCHERS, ITE, ÉTANCHÉITÉ ET AUTRES APPLICATIONS

Tous les produits PSE des gammes sols, planchers, ITE, étanchéité et autres applications peuvent être livrés dans le même camion. Seuls les produits de la gamme Stisolith® sont livrés indépendamment.

Livraison hors Corse et DOM-TOM

Charte de service

		STANDARD	SÉRÉNITÉ	SUR - MESURE
VOLUME DE COMMANDE	DÉLAI CIBLE	Plage horaire 1/2 journée sur date proposée par service client	Date impérative	Date et heure impérative (Latitude +/-1h)
<p>≥ 40 m<sup>3</sup></p> 	<p><b>J+3</b> + 1 jour pour les départements 64 - 65 - 40 - 32 - 15 05 - 06 - 48 - 50 - 61 - 24</p>	<p>✓ <b>Offert</b></p>	<p>✓ <b>Offert</b></p>	<p>✓ <b>100 €</b></p>
<p>Entre 20 et 40 m<sup>3</sup></p> 	<p><b>Plage de date J+3 à J+6 maxi</b></p>	<p>✓ <b>Offert</b></p>	<p>✓ <b>250 €</b> pour suppression de la plage de date</p>	<p>✗</p>
<p>Entre 10 et 20 m<sup>3</sup></p> 	<p>Si demande de livraison : Plage de dates Délai à demander</p>	<p>✓ <b>300 € mini</b></p>	<p>✗</p>	<p>✗</p>

**Légende: la couleur verte du camion symbolisant le meilleur impact carbone**

*L'impact est évalué en fonction du taux de remplissage et de la distance parcourue*

#### LIVRAISON SUR CALES OFFERTE

Les délais indiqués s'appliquent pour les articles standards.

Pour les produits hors standards : délais sur demande.

## LES CONDITIONS LOGISTIQUES GAMME SOUS FACE DE DALLE STISOLITH®

Les produits de la gamme Stisolith® ne peuvent pas être livrés dans le même camion avec d'autres produits PSE.

Livraison en France métropolitaine hors Corse.

CAMION TAUTLINER		CAMION PLATEAU	
1 à 6 palettes par camion	Supérieur à 7 palettes par camion	1 à 6 palettes par camion	Supérieur à 7 palettes par camion
forfait transport : + 60€ par palette Si demande de livraison: plage de dates, délai à demander	Franco	Non applicable	Forfait transport : + 70€

Autre moyens de transport : tarif et faisabilité sur consultation

## NOUVELLE HOUSSE POUR LA GAMME STISOLITH

**HIRSCH Isolation**  
DURABLE ET RESPONSABLE



**Gamme Stisolith®, des solutions hautes performances pour l'isolation des sous-faces de dalles**

Isolation  
**thermique**



Isolation  
**phonique**



Protection  
**incendie**



**Productivité**  
chantier



Solution  
**esthétique**



**Environnement**  
préservé



Pour découvrir la gamme Stisolith®, rendez-vous sur [www.hirschisolation.fr](http://www.hirschisolation.fr)

## LA GESTION DE COMMANDES, POUR UNE OFFRE DE SERVICE RESPONSABLE

### AVANT LA COMMANDE

- Les codes articles et libellés des produits commandés.
- Les services commandés : sur cales PSE, date, plage horaire, heure impérative, moyen de transport spécifique...
- Les quantités dans le respect des formats.
- Les prix d'achat.
- L'adresse de livraison exacte, le nom d'un contact et le numéro de téléphone portable du contact sur place pour les livraisons chantier.
- Les contraintes d'accès et de déchargement.



### PRISE DE COMMANDE

Confirmation de l'enregistrement de votre commande  
(prix, adresse, articles, quantités, délai).

La plage horaire de livraison : 6h – 17h

## AVANT LA LIVRAISON

- **S'assurer** que des personnes de l'entreprise de pose seront présentes lors de l'arrivée du camion au jour et horaire indiqué sur l'Accusé de Réception de Commande transmis au donneur d'ordre.
- **Préparer et faciliter** l'accès au chantier.
- **Valider l'accessibilité** au chantier du moyen de transports demandées sur l'ARC.
- **Vérifier les autorisations** nécessaires des moyens de transports demandées, en cas d'immobilisation de la chaussée notamment.



## PENDANT LA LIVRAISON

- **Sécuriser** les abords de la zone.
- Le chauffeur est la seule personne habilitée à prendre les **décisions relatives au déchargement** en fonction des conditions d'accès et de sécurité.
- **Respecter** le temps d'attente légal (inférieur à 2h) au déchargement, en cas de dépassement (43 €/h, Code Article XHATTDECH, Code EAN 3496250234413).

## LA GESTION DE COMMANDES, POUR UNE OFFRE DE SERVICE RESPONSABLE

### EN CAS D'ANNULATION DE PRODUITS OU DE COMMANDES

En cas d'annulation de produits ou de commandes		
	Préavis	Facturation
Pour les produits standards	48h	300€
Pour les produits hors standards (annulation partielle ou totale)	5 jours	Facturation des produits au prix tarif



### RETOURS

Aucun retour de marchandise ne sera admis sans l'accord préalable et écrit de notre part. La marchandise retournée doit être exempte de toute détérioration et maintenue dans son état d'origine (propre, d'aspect conforme et sans ajout de marquage). Les produits ne pouvant être commercialisés dans l'état seront considérés comme dégradés.

En cas de refus ou impossibilité de livrer		
Facturation	600€	800€
Distance de livraison	Zone courte : 200km max	Supérieure à 200km



## ENCORE PLUS DE SERVICE

Pour livrer des chantiers difficilement accessibles en camions grands volumes, HIRSCH® Isolation vous offre la sérénité grâce à son Service Livraison en camion petit porteur 10T.



SERVICES DÉDIÉS CHANTIER	CODE ARTICLE	TARIF
<b>Livraison camion 10T</b> - 40 m <sup>3</sup> Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	XPORTEUR9T53 EAN : 3496250328020	<b>250 €</b>
	Les commandes à livrer en camion 10 Tonnes doivent être complétées à hauteur de 40 m <sup>3</sup> par camion	
<b>Livraison camion 24T</b> - 80 m <sup>3</sup> <b>avec chariot embarqué.</b> Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	XTRANSPORTPSE EAN : 3496250234505	<b>250 €</b>
	Disponibilité sur consultation	
<b>Livraison en camion plateau</b>	XPLATEAU	<b>105 €</b>

SERVICES DÉDIÉS CHANTIER	CODE ARTICLE	TARIF
<b>Livraison Rapide &lt; J+3</b> Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter.	XLIRAP EAN : 3496250265752	<b>300 €</b>
	Disponibilité produit sur consultation <b>Tautliner</b> . Pour d'autres camions, nous consulter	
<b>Livraison le samedi</b>	XLIVSAMED EAN : 3496250009813	<b>160 €</b>

## SERVICE HIRSCH® ISOLATION, ENLÈVEMENT

### VOUS SOUHAITEZ ENLEVER VOTRE COMMANDE

Pour plus de flexibilité, vous souhaitez enlever votre commande :  
Délai J+2 pour les produits courants.

### COMMENT FAIRE ?

Lors de la prise de commande, demandez un enlèvement au service clients auprès de votre assistante commerciale. Un numéro de commande vous est transmis avec l'Accusé de Réception de Commande.

**Se présenter à l'usine avec un bon de commande à la date et heure du rendez-vous proposé. Sinon chargement sur ordre d'arrivée des camions.**

**Horaires d'ouverture  
8h-12h et 14h-17h**



### AFIN D'ASSURER UN ACCOMPAGNEMENT SÉCURISÉ

- Entrer par l'accueil
- Signer un protocole de sécurité avant d'aller sur les aires de chargement
- S'équiper des EPI :  
*chasuble, chaussures de sécurité, casque, gants*

**PAS D'ENLÈVEMENT LE JOUR DE LA PRISE DE COMMANDE**



## SERVICE DE RECYCLAGE DESTINÉ AUX CHUTES PROPRES DES CHANTIERS D'ITE

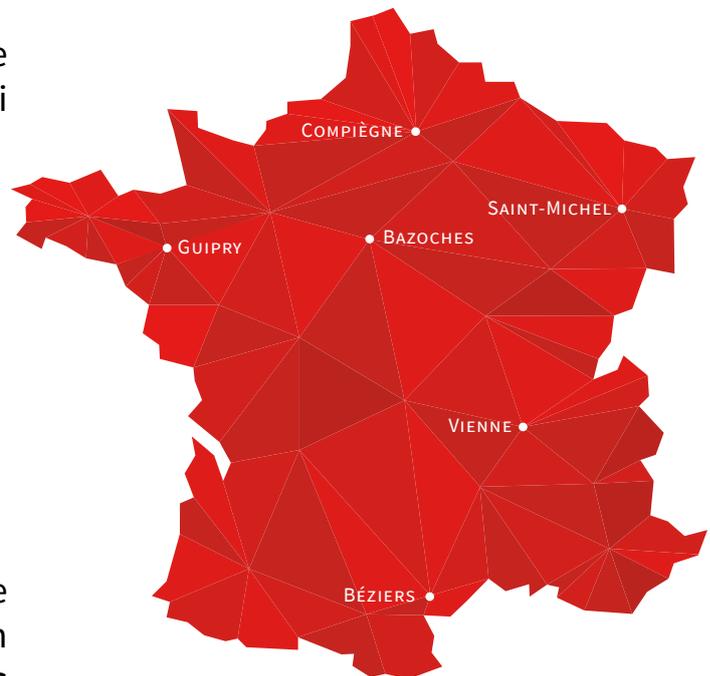
### COMMENT ÇA MARCHE ?

Votre Chef de marché HIRSCH® Isolation :

- **Rencontre** votre entreprise de pose et l'accompagne dans le choix du système de collecte et de tri adéquat pour ses chutes de polystyrène expansé (PSE).
- **Partage** la charte de reprise des chutes de PSE avec l'entreprise.
- **Forme les équipes** de votre entreprise de pose sur les bons gestes de tri à réaliser sur chantier.

Après signature de la charte, vous communiquez à votre assistante commerciale le besoin en sacs de recyclage pour chaque chantier concernant l'entreprise de pose signataire. Un sac tous les 10 colis sera inséré dans chaque camion.

Les sacs seront livrés en même temps que la commande d'isolants HIRSCH Isolation directement sur les chantiers des entreprises signataires.



Charte de service

SERVICES DÉDIÉS ENTREPRISES DE POSE	CODE ARTICLE	TARIF
Lots de 10 sacs de recyclage (500 L)	XSACRECYCLAGE	30 € / lot
Reprise de chutes dans le cadre d'une livraison de produits – zone courte < 200 km mini de 30 sacs	XREPSE1 Reprise Pse avec Liv <200Kms	200 €
Reprise de chutes hors livraison de produits – zone courte < 200 km	XREPSE2 Reprise Pse sans Liv <200Kms	350 €
Reprise de chutes – zone longue > 200 km autour de l'usine	XREPSE3 Reprise Pse sans Liv >200Kms	A définir sur consultation

## VOS INTERLOCUTEURS PROCHES DE VOUS

### Une relation client optimisée, rapide et fiable

Les Chefs de marché, des interlocuteurs commerciaux dédiés pour vos applications.

### Des assistantes commerciales à votre écoute

#### **Annie DUBOIS**

Tél. : 02 99 92 33 80 - Fax : 01 46 25 48 49

#### **Laurence GOUPIL**

Tél. : 02 99 92 33 36 - Fax : 01 46 25 48 49

#### **Stéphanie SANHARD**

Tél. : 02 99 92 35 43 - Fax : 01 46 25 48 49

