

 **Service
Relation Clients**



	PRÉAVIS AVANT DATE DE LIVRAISON	COÛT HT ⁽¹⁾
MODIFICATION DU LIEU DE LIVRAISON	Jour de livraison -3 et plus	Gratuit ⁽²⁾
	Jour de livraison -2	100 €
	Jour de livraison -1 ⁽³⁾	200 €
	Jour de livraison ⁽⁴⁾	400 €
MODIFICATION DE COMMANDE ⁽⁵⁾ Pouvant entraîner une modification de délais de livraison. Pour un meilleur traitement, les modifications peuvent être réalisées sur le site Rockcommerce.	Jour de livraison -3 et plus	Gratuit ⁽²⁾
	Jour de livraison -2	250 €
ANNULATION DE COMMANDE	Produits de classe B et C : jour de livraison -10	Gratuit
	Produits de classe B et C : jour de livraison -9 et moins	Facturation de la commande
	Jour de livraison -3 et plus	Gratuit
	Jour de livraison -2	250 €
	Jour de livraison -1	600 €
REPRISE SUR LIEU DE LIVRAISON (chantier ou dépôt)	Ulérieur au jour de livraison	1 000 €/reprise
RETOUR USINE (camion non déchargé)	Jour de livraison ou ultérieur	2 000 €/retour

⁽¹⁾ Coût par camion. ⁽²⁾ Le coût des camions spéciaux sera facturé à J-1. ⁽³⁾ Gratuit en-dessous de 20 km en agglomération et 50 km hors agglomération. ⁽⁴⁾ Dans la limite de 100 km. ⁽⁵⁾ Pour les produits de classe B et C, le report de délai de livraison ne peut excéder 2 mois (hors événement climatique).

 **Informations
complémentaires**

CLASSES DE PRODUITS	Classe A	
	Classe A	Au tarif, sans quantités mini
	Classe B	Au tarif avec quantités mini (se référer à notre tarif pour les quantités mini)
	Classe C	- Délai différent - produit non inscrit au tarif - Demande spécifique de production

Conditions

Cette qualité de service est valable pour les produits qui sont à notre tarif public 2023. - Pour pouvoir être livrée dans les délais annoncés la commande doit être conforme. - Les commandes ou les modifications sont traitées dans les 24h, sous réserve que ce soit un camion standard. Le délai maximum est confirmé dans l'accusé de réception de commande. - Les délais sont indiqués en jours ouvrés. - Les délais de livraison annoncés dépendent de nos capacités de production et de chargement. Les prix indiqués dans ce document sont en euros HT. Le statut de votre commande est consultable sur le site Rockcommerce (<https://shop.rockwool.com/>).

CGV : Toute annulation ou modification de commande du Client devra être notifiée par écrit au Vendeur par courrier électronique ou par LRAR et devra faire l'objet d'une acceptation expresse et écrite du Vendeur, que ce dernier se réserve le droit de refuser.

Malgré tous nos soins, la réalisation des services peut être occasionnellement entravée par des circonstances exceptionnelles indépendantes de notre volonté pour lesquelles notre responsabilité ne pourra être engagée.

Horaires Service Client

7h45 - 12h30 / 13h30 - 18h00 (lundi à jeudi)
7h45 - 12h30 / 13h30 - 17h00 (vendredi)

Commande/modification

Rockcommerce ou
commandes@rockwool.com

Téléphone Service Client

01 40 77 79 77

ROCKWOOL FRANCE S.A.S.
111, rue du Château des Rentiers
75013 Paris
www.rockwool.fr 



Qualité de service

Janvier 2023

Le respect de nos engagements en terme de qualité de service est une composante majeure de notre relation commerciale ; ROCKWOOL en est conscient. Notre service relation clients et nos services logistiques, présents sur chacun de nos sites de production, veillent quotidiennement à votre approvisionnement en produits ROCKWOOL.

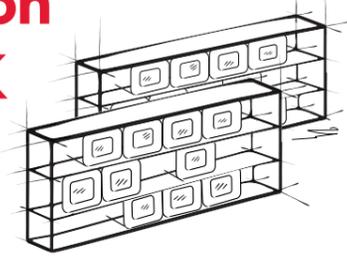
Ainsi, ce sont des millions de mètres carrés de nos produits, qui sont livrés chaque année afin de toujours vous garantir la meilleure performance logistique ; votre commande monopolise donc toute l'attention du service relation clients ROCKWOOL.



01/2023 - Document non contractuel fourni à titre indicatif par ROCKWOOL FRANCE S.A.S. qui se réserve le droit de modifier les informations contenues dans celui-ci à tout moment.



Livraison STOCK



	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT HT
 18, 20, 22, 26 palettes Camion complet	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+3 à J+6	Date et heure fixes (selon disponibilité du planning)	Franco
<ul style="list-style-type: none"> • Jetrock 2 / Rockair 2 = 18 palettes • Gamme Les Essentiels hors Jetrock 2 ou Rockair 2 et Firerock = 22 palettes • Panachage Jetrock 2 ou Rockair 2 + Les Essentiels = 20 palettes • Rockacier = 26 palettes • Pour les autres produits, se référer aux catalogue et tarif en vigueur pour connaître le colisage exact. 				
 Commande ≥ 12 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+3 à J+6	Créneaux de dates ⁽³⁾ en journée	Franco
 Commande de 6 à 11 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+3 à J+6		25 €
 Commande < 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+4 à J+7		260 €

⁽¹⁾Description du camion type, informations non contractuelles. Nos camions sont déchargeables uniquement sur le côté sauf demande spécifique.

Cette Qualité de Service est valable pour les produits de classe A et B (voir définition en page 4) - Pour les produits de classe C, nous consulter pour obtenir délais et minimum de commande. Pour la gamme Ecorock et les systèmes Redair® et Redart® se référer à la qualité de service dédiée. ⁽²⁾Pour les prises de RDV, le délai est susceptible d'être modifié. ⁽³⁾Date de livraison définitive connue à date de livraison - 2 jours. J = jour de réception de la commande (avant 15h). La confirmation de votre commande est disponible sur le site Rockcommerce (<https://shop.rockwool.com/>).

Livraison direct CHANTIER



Livraison : 4 camions maximum / jour

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT €HT
 Commande ≥ 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	Nous consulter * * Délai susceptible s'être modifié en fonction des gammes de produits	Date fixe (selon disponibilité du planning)	Franco
 Commande < 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	Nous consulter	Date fixe (selon disponibilité du planning)	260 €

⁽¹⁾Description du camion type, informations non contractuelles. Nos camions sont déchargeables uniquement sur le côté sauf demande spécifique. ⁽²⁾Pour les prises de RDV, le délai est susceptible d'être modifié.

À spécifier sur la commande

- L'adresse complète du chantier
- Les coordonnées du réceptionnaire (nom + téléphone)
- Indiquer le code article / le numéro d'offre de prix ou joindre l'offre de prix
- Nécessité d'un laissez-passer ou non
- Si le chantier nécessite une certification environnementale spécifique (type ISO 14001,...)
- Les contraintes supplémentaires (difficulté d'accès au chantier, moyen de déchargement pour mieux adapter le transport...)

Track and trace

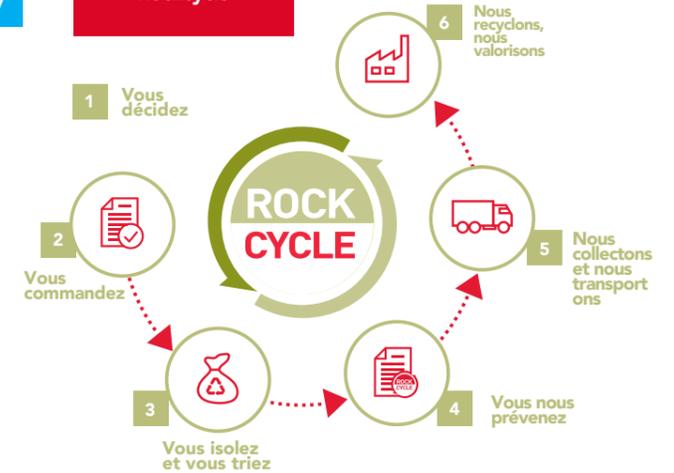
Le suivi de la livraison est disponible sur le site Rockcommerce.

Documents

Annonce de livraison : envoyée 48h avant la livraison
 Bon de livraison : envoyé la veille de la livraison

Pensez-y

N'oubliez pas Rockcycle



Une photo est nécessaire avant chaque collecte

Autre

	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT HT
 ENLÈVEMENT USINE⁽⁴⁾ Rue du Puits du Manoir 63 700 Saint-Eloy-Les-Mines	J+3 minimum	Sur rendez-vous Enlèvement avant 10 h ou après 16 h.	Gratuit
 LIVRAISON AVEC LAISSEZ-PASSER Les documents nécessaires au laissez-passer seront fournis 2 jours avant la livraison.	J+6 minimum	Date et heure fixes Pas de modification de date de livraison possible.	Gratuit

⁽⁴⁾Spécifier le type de transport (éléments de sécurité à télécharger sur rockwool.fr). Soumis à la disponibilité des produits

Options supplémentaires

Transports spécifiques

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT HT
 Plateau				150 €
 Camion auto-déchargeable + Chariot élévateur			Délais, dates et heures, selon disponibilité planning : nous consulter	350 €