

Qualité de service Façade




Janvier 2023



Livraison stock et direct chantier sans déchargement



Façade IESE

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS ⁽²⁾		DATE/HEURE	COÛT HT
		IESE ^(A)	Autres façades ^(B)		
 Commande >12 ou 22 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+5 à J+10	J+3 à J+6	Date fixe (selon disponibilité du planning) ⁽³⁾	Franco
 Commande de 6 à 11 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+6 à J+10	J+4 à J+6	Date fixe (selon disponibilité du planning) ⁽³⁾	Sur chantier : Franco Sur stock : 25 €
 Commande < 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+6 à J+11	J+4 à J+7	Date fixe (selon disponibilité du planning) ⁽³⁾	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 5 - Pour les produits de classe C, nous consulter pour obtenir délais et minimum de commande. ⁽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/>).

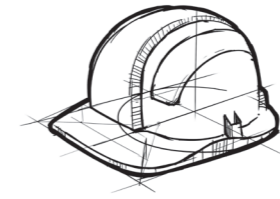
⁽⁴⁾ 20 palettes -> Gamme Rockfaçade / 22 palettes -> Gamme Ecorock et Rockvet / 44 palettes -> Rockbay.

^(A) Isolation Extérieure Sous Enduit : Gamme Ecorock et Rockbay. ^(B) Gamme Rockfaçade, Rockglace et Rockvet.





La livraison des palettes destinées à l'IESE et aux autres façades est réalisée en journée. Pour les camions complets de type tautliner, la livraison est réalisée à heure fixe selon disponibilité du planning.

Les produits de Façade sont associables au service Rockcycle. Nous consulter.

Livraison direct spécifique



Façade ventilée

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DÉLAIS ⁽²⁾	COÛT HT
CODE : 33  CAMION PORTEUR AVEC HAYON + TRANSPALETTE⁽³⁾	Variable	J+6 à J+11	< 6 palettes 260 € HT
	Nous consulter		6 à 11 palettes 150 € HT
CODE : A4  CAMION PLATEAU	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m La hauteur dépend des palettes chargées	Délais, dates et heures, selon disponibilité planning : nous consulter	150 € HT
CODE : 09  CAMION AUTO-DÉCHARGEABLE + CHARIOT ÉLÉVATEUR	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,90 m	Délais, dates et heures, selon disponibilité planning : nous consulter	350 € HT
CODE : 08  CAMION PLATEAU GRUE⁽⁴⁾		Délais, dates et heures, selon disponibilité planning : nous consulter	350 € HT



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

⁽²⁾ Gamme Rockfaçade - délais, dates et heures : selon disponibilité planning : nous consulter

⁽³⁾ Gamme Rockfaçade ne peut être transporté par un camion porteur avec hayon.

⁽⁴⁾ Uniquement pour la gamme Ecorock et Rockvet.

Options de livraison

	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT HT
 ENLÈVEMENT USINE⁽⁵⁾ Rue du Puits du Manoir 63 700 Saint-Eloy-Les-Mines	J+3 maximum	Sur rendez-vous. Enlèvement avant 10 h ou après 16 h.	Gratuit
 LIVRAISON AVEC LAISSEZ-PASSER⁽⁶⁾ 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

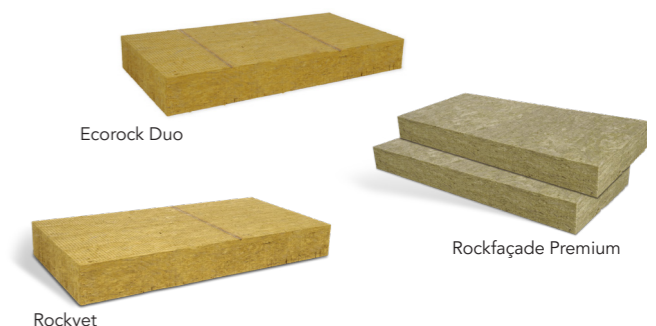
Le délai n'est valable que pour les produits sans quantité mini ou en stock. ⁽⁵⁾ Spécifier le type de transport (éléments de sécurité à télécharger sur rockwool.fr). Soumis à la disponibilité des produits.

⁽⁶⁾ Les documents nécessaires au laissez-passer seront fournis 2 jours avant la livraison.

Pensez-y

À spécifier sur la commande

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



Pour une livraison correcte, l'accès au déchargement doit être dégagé.

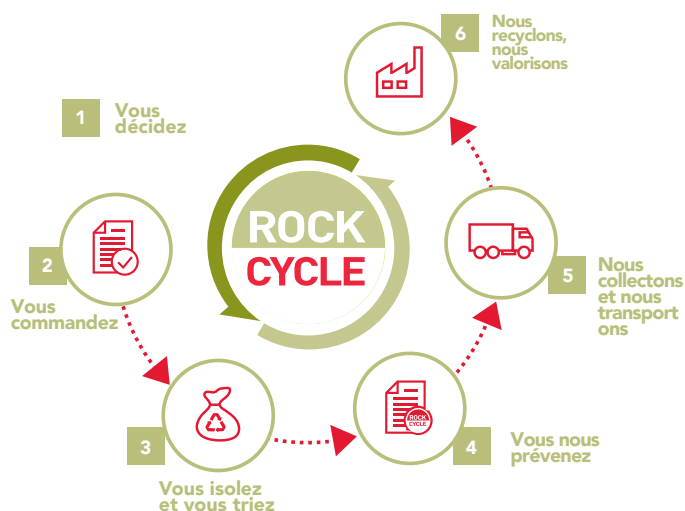
Service Rockcycle pour la Façade



Avec Rockcycle, ROCKWOOL propose un service de recyclage des chutes de laine de roche, emballages plastiques et palettes bois.

Rockcycle, un service qui vous inscrit dans une démarche de développement durable.

Marquez votre différence avec une image responsable.



Pour vos clients, c'est l'assurance d'un chantier propre et organisé.

Pour votre entreprise, c'est une image responsable et citoyenne.

Une photo est nécessaire avant chaque collecte

	DÉSIGNATION	DÉLAIS/DATE/HEURE	COÛT HT
<p>CODE : ZC 14</p> <p>Rockcycle Façade</p>	<p>Enlèvement et recyclage des déchets / chutes de chantier générés par nos isolants : gamme IESE et Façade ventilée (laine de roche, palette, plastique)</p>	<p>Voir formulaire d'enlèvement sur le site www.rockwool.fr ou auprès de votre interlocuteur commercial.</p>	<p>Prix de 144,00 € par livraison d'isolants de façade. Tarif unique pour l'ensemble du territoire métropolitain.</p>



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	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