

# CHARTRE DE SERVICE

PROXIMITÉ ET FLEXIBILITÉ

POUR NOS PARTENAIRES



ÉDITION 2022

**HIRSCH** Isolation  
DURABLE ET RESPONSABLE



## 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



## DONNER UN BON DÉPART À VOTRE COMMANDE

### AVANT LA COMMANDE

Pour assurer le meilleur traitement de votre commande, indiquer :

- **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 du conditionnement / colisage.
- **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.
- **Les coordonnées GPS, un numéro de portable** pour les livraisons chantiers



### VALIDATION DE VOTRE ACCUSÉ DE RÉCEPTION

À la confirmation de l'enregistrement de votre commande, vérifier :  
prix, adresse, articles, quantités, délai.

Toute commande arrivée après 14h sera considérée comme arrivée le lendemain.

**Nous sommes à votre écoute pendant les plages horaires suivantes :**

8h-12h puis 13h30-17h30

(jusqu'à 17h le vendredi)

## 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.



**La plage horaire de livraison : 6h – 17h**

## 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).

## 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 Cello drain® Ultra et Cellocem® Ultra sont livrés indépendamment.

Pas de livraison franco en Corse et DROM-COM (enlèvement possible).

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 entre 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>
VOLUME DE COMMANDE	DÉLAI CIBLE	Délai sur demande Pas de date ou ni d'heure impérative	Pas de date impérative	Pas de date et heure impérative
<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 symbolise le meilleur impact carbone**

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

Les délais indiqués s'appliquent pour les articles standards si la commande est passée avant 14h.

Pour les produits hors standards : délais sur demande.

**LIVRAISON SUR CALES POUR LES ARTICLES VENDUS EN PILE**

## LES CONDITIONS LOGISTIQUES CELLOCEM® ULTRA ET CELLODRAIN® ULTRA

		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>≥ 10 pal</p> 	Sur demande	 <b>Offert</b>	 <b>Offert</b>	 <b>100 €</b>
<p>&lt; 10 pal</p> 	Sur demande	<b>Forfait transport 250 €</b>		

Charte de service

Le panachage des produits Cellocem® Ultra et Cello drain® Ultra avec d'autres produits PSE n'est possible sur une même livraison qu'au départ de l'usine de Guipry pour atteindre le franco de 20 m<sup>3</sup>.

Un enlèvement au départ de l'usine de Guipry est possible à partir de 1 palette de Cellocem® Ultra.  
**Zone de chalandise de Guipry :** 14-16-17-22-24-29-33-35-44-49-50-53-56-61-72-79-85



## 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	TARIF
<b>Livraison camion 10T</b> - 40 m <sup>3</sup> Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	<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> avec chariot embarqué. Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	<b>250 €</b>
	Disponibilité sur consultation
<b>Livraison en camion plateau</b>	<b>105 €</b>

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

## CONDITIONNEMENTS

### POUR VOUS AIDER À OPTIMISER VOS COMMANDES

Solichape®, Solichape® Ultra, Terradall® Portée, Terradall® Portée Ultra, Maxisol®, Maxissimo® pour les applications sous chape

#### ■ Dimension panneau : 1200 x 2500 mm

Épaisseur (mm)	Nb de panneaux par colis	Nb de m <sup>2</sup> par colis	Nb de colis par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m <sup>3</sup> )
20	30	90	40	72
30	20	60	40	72
40	15	45	40	72
50	12	36	40	72
60	10	30	40	72
70	8	24	40	67,2
80	7	21	40	67,2
90	6	18	40	64,8
100	6	18	40	72

Terradall® (MI, R et HR), Maxisol® et Maxissimo® pour les applications sous dalle

#### ■ Dimension panneau : 1000 x 1200 mm

Épaisseur (mm)	Nb de panneaux par colis	Nb de m <sup>2</sup> par colis	Nb de colis par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m <sup>3</sup> )
50	12	14,4	104	74,9
60	10	12	104	76,1
70	8	9,6	104	69,9
80	7	8,4	104	69,9
90	6	7,2	104	67,4
100	6	7,2	104	74,9
110	5	6	104	68,6
120	5	6	104	74,9
130	4	4,8	130	81,1
140	4	4,8	104	69,9
150	4	4,8	104	74,9

Pour les épaisseurs en 5 en 5 mm, épaisseur/600 = nombre de panneaux/colis



## CONDITIONNEMENTS

### POUR VOUS AIDER À OPTIMISER VOS COMMANDES

> Livraison “Pile” → Volume maximum chargeable en camion Tautliner  
(L x l x h : 13,2 x 2,44 x 2,73 m)

■ Cellomur®, Cellomur® Ultra, Cellomur® Fondation, Cellomur® Bossage  
(hors épaisseur 20 à 50 mm)

■ Dimension panneau : 1200 x 600 mm

Epaisseur (mm)	Nb de colis par pile	Nb de m <sup>2</sup> par pile	Nb de pile par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m <sup>3</sup> )
20	10	180	22	79
30	10	115,2	22	76
40	10	86,4	22	76
50	10	72	22	79
60	10	57,6	22	76
70	10	50,4	22	78
80	10	43,2	22	76
90	10	36	22	71
100	10	36	22	79
110	12	34,56	22	84
120	10	28,8	22	76
130	10	28,8	22	82
140	12	25,92	22	80
150	10	21,6	22	71
160	10	21,6	22	76
170	10	21,6	22	81
180	8	17,28	22	68
190	12	17,28	22	72
200	12	17,28	22	76
210	12	17,28	22	80
220	12	17,28	22	84
230	10	14,4	22	73
240	10	14,4	22	76
250	10	14,4	22	79
260	10	14,4	22	82
270	8	11,52	22	68
280	8	11,52	22	71
290	8	11,52	22	73
300	8	11,52	22	76

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

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

En cas d'annulation de produits ou de commandes		
	Préavis	Facturation
Pour les produits standards	3 jours ouvrés	300€
Pour les produits hors standards (annulation partielle ou totale)	5 jours ouvrés	Facturation des produits au prix tarif

La commande ne peut être modifiée 72h avant la livraison



### RETOURS

Aucun retour de marchandise ne sera admis sans l'accord préalable et écrit de notre part. Seuls les produits non dégradés et dans leur emballage d'origine (propre, d'aspect conforme et sans marquage) seront repris. Les retours seront exclusivement réalisés par nos soins.

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



## SERVICE HIRSCH ISOLATION, ENLÈVEMENT

### VOUS SOUHAITEZ ENLEVER VOTRE COMMANDE

Pour plus de flexibilité, vous souhaitez enlever votre commande :  
Délai Cible 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*
- Respecter les gestes barrières

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

## REuse, LE SERVICE DE RECYCLAGE HIRSCH ISOLATION

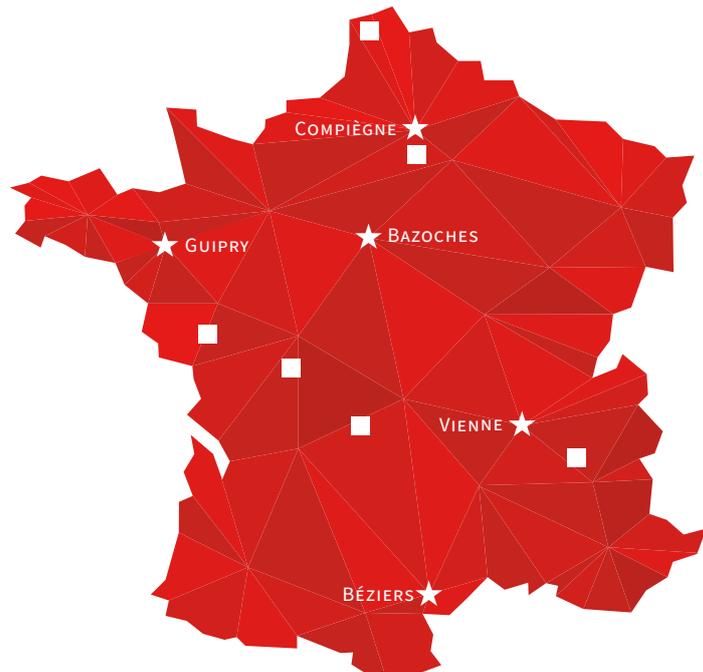
### COMMENT ÇA MARCHE ?

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, pensez lors de votre commande à communiquer à votre assistante commerciale le besoin en sacs de recyclage pour votre chantier.

Les sacs seront livrés en même temps que les produits directement sur votre chantier.



☆ Nos Usines  
□ Collecteurs partenaires

Charte de service

SERVICES DÉDIÉS ENTREPRISES DE POSE	TARIF
Prestation de reprise et recyclage / sac de collecte (750 L) pour un <b>minimum de 20 sacs</b>	<b>15 € par sac</b>

Un minimum de 20 sacs est requis afin de déclencher la récupération des chutes propres de PSE.

Le non-respect du minimum de 20 sacs fera l'objet d'une pénalité de **150€/collecte**.

Prenez contact avec votre assistante commerciale pour organiser une enlèvement. Ce service peut être mis en place pour les chantiers situés à moins de 200 km d'une usine ou d'un site collecteur.

# REuse, LE SERVICE DE RECYCLAGE HIRSCH ISOLATION

## CAHIER DES CHARGES À RESPECTER

### ✓ Les produits admis :

Polystyrène expansé blanc et polystyrène expansé gris  
(regroupés séparément) :

Le déchet de polystyrène expansé doit être :

- ✓ Propre
- ✓ Sans odeur
- ✓ Exempt de tout autre produit

✓ Le polystyrène expansé comportant des traces de poussière ou de terre (en quantité limitée) est aussi accepté

✗ L'ensemble des produits doit être exempt totalement de tout corps étranger tels que :

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| ✗ Béton                   | ✗ Papier adhésif                                |
| ✗ Ciment                  | ✗ Fibre de bois                                 |
| ✗ Mortier de collage      | ✗ Autres plastiques<br>(PVC, polypropylène,...) |
| ✗ Trame de fibre de verre | ✗ Métal   |
| ✗ Colle                   | ✗ Emballage alimentaire (souillé ou non)        |
| ✗ Enduit                  | ✗ Composés électriques                          |
| ✗ Carton                  | ✗ Produits chimiques                            |
| ✗ Plâtre                  |   |



Seules les chutes conditionnées dans les sacs marqués REuse / HIRSCH Isolation seront acceptées pour la reprise des chutes. Tout autre conditionnement et/ou chutes non conformes donnera lieu à des pénalités de **150€/sac.**

