

CHARTRE DE SERVICE

PROXIMITÉ ET FLEXIBILITÉ

POUR NOS PARTENAIRES



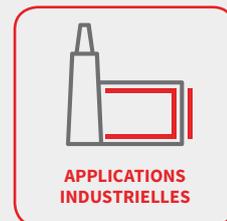
ÉDITION 2021

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



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 de la gamme Stisolith® 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 m³</p> 	<p>J+3 + 1 jour pour les départements 64 - 65 - 40 - 32 - 15 05 - 06 - 48 - 50 - 61 - 24</p>	<p>✓ Offert</p>	<p>✓ Offert</p>	<p>✓ 100 €</p>
<p>Entre 20 et 40 m³</p> 	<p>Plage de date entre J+3 à J+6 maxi</p>	<p>✓ Offert</p>	<p>✓ 250 € 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 m³</p> 	<p>Si demande de livraison : Plage de dates Délai à demander</p>	<p>✓ 300 € mini</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

GAMME STISOLITH®

Les produits de la Gamme Stisolith® ne peuvent être livrés en complément d'autres produits de la gamme PSE sur le même camion.

Livraison en France métropolitaine hors Corse ET DROM-COM (enlèvement possible).

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€

Autres moyens de transport : tarif et faisabilité sur consultation

GAMME CELLOCÉM® 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)
≥ 10 pal 	Sur demande	 Offert	 Offert	 100 €
< 10 pal 	Sur demande	Forfait transport 250 €		

Possibilité de panachage des produits Cellocem® Ultra avec d'autres produits PSE au départ de l'usine de Guipry pour un **volume total minimum de 60m³**.

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
Livraison camion 10T - 40 m ³ Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	250 €
	Les commandes à livrer en camion 10 Tonnes doivent être complétées à hauteur de 40 m ³ par camion
Livraison camion 24T - 80 m ³ avec chariot embarqué. Zone courte (200 km max) Au-delà nous consulter	250 €
	Disponibilité sur consultation
Livraison en camion plateau	105 €

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

CONDITIONNEMENTS

POUR VOUS AIDER À OPTIMISER VOS COMMANDES

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

▪ **Dimension panneau : 1200 x 2500 mm**

Epaisseur (mm)	Nb de panneaux par colis	Nb de m ² par colis	Nb de colis par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m ³)
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**

Epaisseur (mm)	Nb de panneaux par colis	Nb de m ² par colis	Nb de colis par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m ³)
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 ² par pile	Nb de pile par camion complet	Volume d'isolant par camion complet (m ³)
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	12	25,92	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

REuse, LE SERVICE DE RECYCLAGE HIRSCH ISOLATION DESTINÉ AUX CHUTES PROPRES DES CHANTIERS

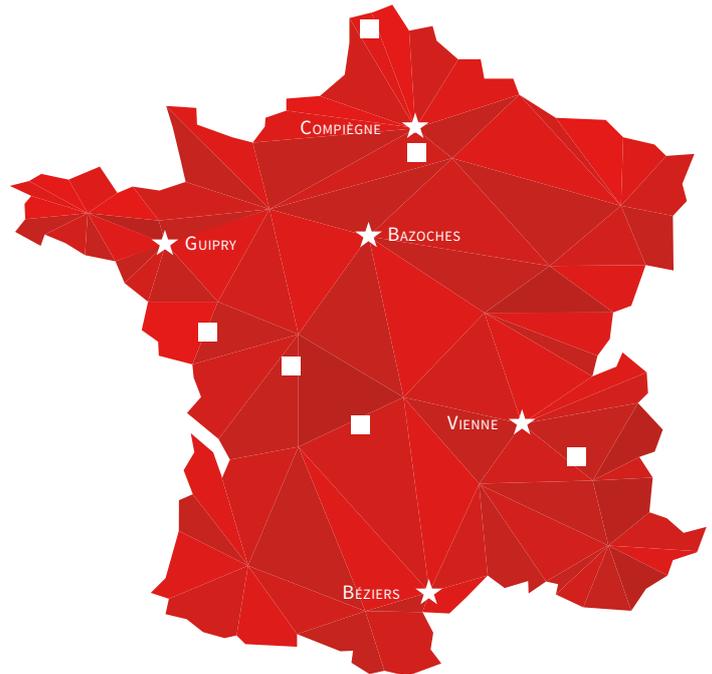
COMMENT ÇA MARCHE ?

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 la commande de produits sur votre chantier d'isolants HIRSCH Isolation directement sur **les chantiers des entreprises signataires.**



☆ Nos Usines
□ Collecteurs partenaires

SERVICES DÉDIÉS ENTREPRISES DE POSE	TARIF
Prestation de recyclage / sac de collecte (1 M3) pour un minimum de 20 sacs = Unité de vente mini	15 € / sac

Un minimum de 20 sacs fermés est requis afin de déclencher la récupération des chutes propres de PSE. Les chutes seront recyclées dans une de nos usines ou sur un des sites de nos partenaires.

Prenez contact avec votre assistante commerciale pour organiser un 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 DESTINÉ AUX CHUTES PROPRES DES CHANTIERS

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
(PVC, polypropylène,...) |
| ✗ Trame de fibre de verre | ✗ Métal |
| ✗ Colle | ✗ Emballage alimentaire (souillé ou non) |
| ✗ Enduit | ✗ Composés électriques |
| ✗ Carton | ✗ Produits chimiques |
| ✗ Plâtre | |



Charte de service

Le client s'engage à respecter le seuil de 20 sacs minimum par collecte. Les collectes inférieures à ce seuil feront l'objet d'une facturation supplémentaire de 150€/collecte.

Le client s'engage à ne remettre que les chutes de polystyrène expansé dans les sacs REuse. Les sacs ou/et les chutes non conformes seront facturés à hauteur de 150€/sac.

Le client s'engage à remettre uniquement les chutes PSE propres destinées au recyclage. Les chutes souillées ou/et mélangées avec d'autres matières (peinture, enduit, plâtre, bois, polyuréthane, fibre de bois, résol, laine minérale...) ne sont pas recyclables, considérées comme non conformes, et seront facturés à hauteur de 150€/sac.

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



VOS CONTACTS EN RÉGION

Clients ITE et Industriels

Responsable Service Client

Sylvie DUPONT
Tèl : 06 82 65 37 01

Secteur Centre-Ouest

Anne-Sophie Bouchard
Tèl : 02 99 92 33 36
Fax : 01 46 25 48 49
Anne-sophie.bouchard@hirsch-gruppe.com

Dépt : 14-22-29-35-44-49-
50-53-56-61-72-85

Secteur Sud-Ouest

Anaïssa Grib
Tèl : 01 84 80 91 16
Fax : 01 46 25 48 49
Anaïssa.Grib@hirsch-gruppe.com

Dépt : 09-16-17-19-23-24-31-32-33-
40-46-47-64-65-81-82-87

Secteur Nord

Isabelle Mendy
Tèl : 01 87 66 44 01
Fax : 01 46 25 48 49
Isabelle.mendy@hirsch-gruppe.com

Dépt : 02-08-27-51-59-60-62-
75-76-77-78-80-91-92-
93-94-95

Secteur Est

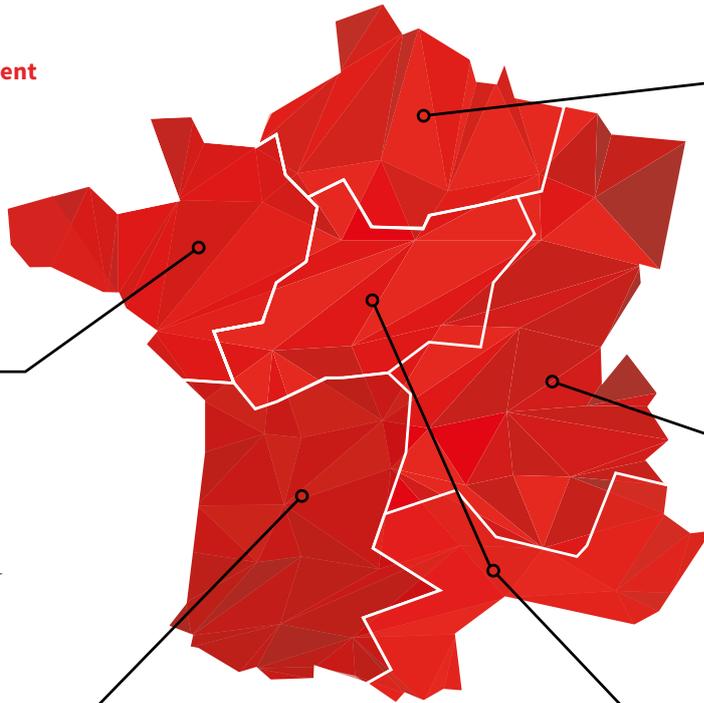
Sabrina Simon
Tèl : 01 84 80 33 76
Fax : 01 46 25 48 49
Sabrina.simon@hirsch-gruppe.com

Dépt : 01-03-07-15-21-25-26-
38-39-42-43-52-55-54-
57-63-69-67-68-70-71-
73-74-88-90

Secteur Méditerranée

Stéphanie Sanhard
Tèl : 02 99 92 35 43
Fax : 01 46 25 48 49
Stephanie.sanhard@hirsch-gruppe.com

Dépt : 04-05-06-10-11-12-13-
18-28-31-36-37-41-45-
48-58-66-79-83-84-
86-89



FAX COMMANDE : 01 46 25 48 49

VOS CONTACTS EN RÉGION

Clients Négoces

Responsable Service Client

Sylvie DUPONT
Tèl : 06 82 65 37 01

Secteur Ouest

Mireille Lorant
Tèl : 02 55 99 14 04
Fax : 01 46 25 48 49
Mireille.lorant@hirsch-gruppe.com

Dépt : 14-22-35-50-61

Secteur Centre-Ouest

Anne-Sophie Bouchard
Tèl : 02 99 92 33 36
Fax : 01 46 25 48 49
Anne-sophie.bouchard@hirsch-gruppe.com

Dépt : 10-18-28-36-37-41-
44-45-49-53-58-72-
79-85-86-89

Secteur Sud-Ouest

Anaïssa Grib
Tèl : 01 84 80 91 16
Fax : 01 46 25 48 49
Anaïssa.Grib@hirsch-gruppe.com

Dépt : 09-16-17-19-23-24-29-31-32-33-
40-46-47-56-64-65-81-82-87

Secteur Nord

Isabelle Mendy
Tèl : 01 87 66 44 01
Fax : 01 46 25 48 49
Isabelle.mendy@hirsch-gruppe.com

Dépt : 02-08-27-51-59-60-62-
75-76-77-78-80-91-92-
93-94-95

Secteur Est

Sabrina Simon
Tèl : 01 84 80 33 76
Fax : 01 46 25 48 49
Sabrina.simon@hirsch-gruppe.com

Dépt : 01-03-07-15-21-25-26-
38-39-42-43-52-55-54-
57-63-69-67-68-70-71-
73-74-88-90

Secteur Méditerranée

Stéphanie Sanhard
Tèl : 02 99 92 35 43
Fax : 01 46 25 48 49
Stephanie.sanhard@hirsch-gruppe.com

Dépt : 04-05-06-11-12-13-30-
34-48-66-83-84

FAX COMMANDE : 01 46 25 48 49