

CHARTE DE SERVICE

PROXIMITÉ ET FLEXIBILITÉ
POUR NOS PARTENAIRES



ÉDITION 2026

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** : date, plage horaire, heure impérative, moyen de transport spécifique...
- **Les quantités** et unités de commande.
- **Les prix d'achat** et toutes les informations relatives à ceux-ci comme le numéro de l'offre de votre Chef de Marché.
- **L'adresse de livraison** exacte. Pour les commandes chantier, présence obligatoire du nom d'un contact et de son numéro de téléphone portable.
- **Les contraintes d'accès** et de déchargement (et plus spécifiquement pour les demandes de livraison sur chantier).



VALIDATION DE VOTRE ACCUSÉ DE RÉCEPTION

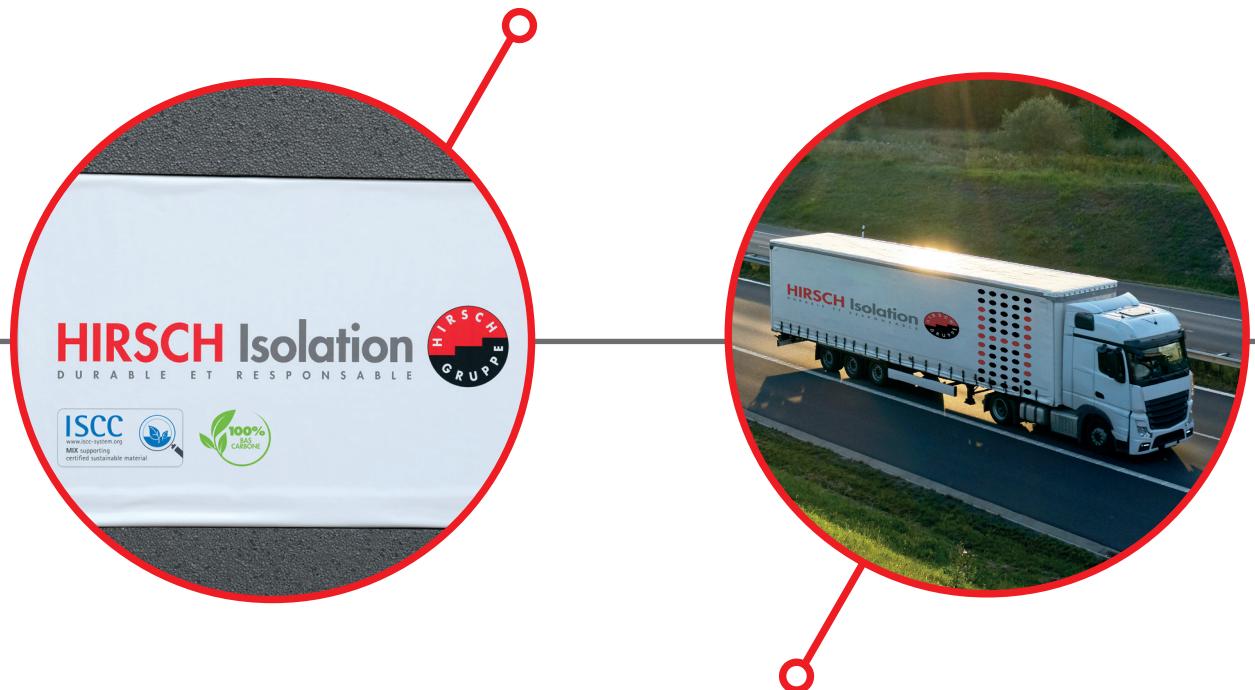
À la confirmation de l'enregistrement de votre commande, un accusé de réception vous est automatiquement transmis par e-mail. **Il est de votre responsabilité de le vérifier**, en particulier les éléments suivant : prix, adresse, articles, quantités, confirmation de la date de livraison.

Nous sommes à votre écoute au **01 87 66 35 31** pendant les plages horaires suivantes : 8h-12h puis 13h30-17h30 (jusqu'à 17h le vendredi)



AVANT LA LIVRAISON CHANTIER

- **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 (ARC) 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 standard de livraison : 8h – 17h (en dehors de ces horaires nous consulter)

PENDANT LA LIVRAISON CHANTIER

- **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, des frais additionnels de 50€/h seront facturés.



CONDITIONS LOGISTIQUES STANDARDS

Tous les produits PSE peuvent être livrés dans le même camion (Tautliner standard). Voir les particularités de gammes spécifiques en page suivante.

Pour les livraisons en Corse et DROM-COM, nous préconisons l'enlèvement sur notre site ou la livraison chez le transitaire au port.

HIRSCH s'engage à mettre tout en oeuvre pour respecter la date de livraison souhaitée.

Les délais de livraisons seront confirmés sur l'ARC.

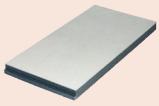
VOLUME DE COMMANDE	CONDITIONS DE LIVRAISON	PLAGE DE DATES	DATE FIXE	DATE & HEURE FIXE
≥ 40 m³ 	Jour fixe	/	Offert	110 €
2 points de livraison > 40 m³* 	Jour fixe	/	60 € <i>Pour ouverture de portes</i>	
Entre 20 et 40 m³ 	Plage de dates (sur 3 jours)	Offert	270 €	
Entre 10 et 20 m³ 	Plage de dates (sur 3 jours)	380 € mini		

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.

*Commandes avec 2 points de déchargement : Le total des 2 commandes doit atteindre un volume minimum de 40 m³, et les 2 points de livraison doivent être distants de 30 km au maximum.

CONDITIONS LOGISTIQUES SPÉCIFIQUES

GAMMES	LIVRAISON AVEC FRAIS	FRANCO SANS FRAIS	
		PRODUITS SEULS	MIX AVEC AUTRES PRODUITS PSE
Cellocem® 	De 1 à 9 palettes : 270€	> 10 palettes	Mini 5 palettes et volume total commande > 40 m³
Celodrain Ultra 	De 1 à 9 piles : 270€ (de 12 à 16 colis par piles)	> 10 piles	Mini 5 piles et volume total commande > 40 m³
Piscine 	De 1 à 9 palettes Zone 1 : 350 € Zone 2 : 405 € Zone 3 : 520 €	> 10 palettes	Mini 5 palettes et volume total commande > 40 m³
Doubliplac 	De 1 à 9 palettes Zone 1 : 350 € Zone 2 : 405 € Zone 3 : 520 €	> 10 palettes	Mini 5 palettes et volume total commande > 40 m³

Un enlèvement au départ de l'usine de **Guipry** est possible à partir de 1 palette de Cellocem® Ultra ou Celodrain®Ultra.

Un enlèvement au départ de l'usine de **Béziers** est possible à partir de 1 palette des gammes Doubliplac ou blocs piscine.

Zone 1

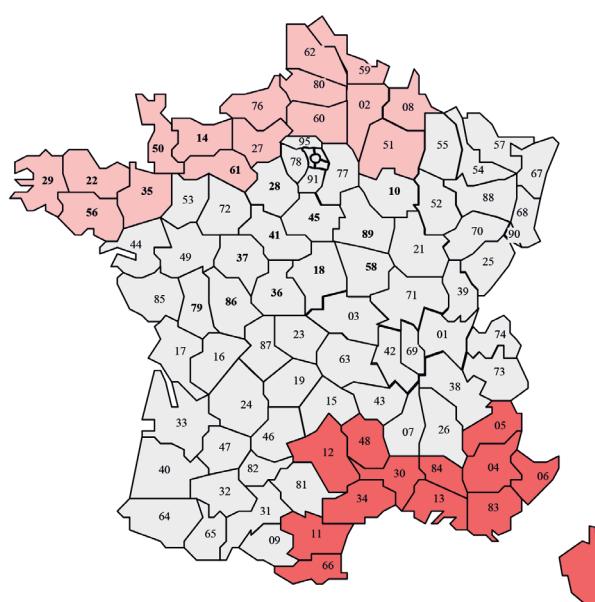
Forfait transport **350 €**

Zone 2

Forfait transport **405 €**

Zone 3

Forfait transport **520 €**



ENCORE PLUS DE SERVICES POUR VOS CHANTIERS

Pour livrer des chantiers difficilement accessibles en camions standards Tautliner, HIRSCH Isolation vous propose les services suivants (selon disponibilités) :

SERVICES DÉDIÉS CHANTIER	TARIF
Porteur 10T - 40 m³ 	< 200 km A partir de nos usines 270 €
	> 200 km A partir de nos usines Faisabilité distance / tarif sur demande
Camion 24T - 80 m³ Avec chariot embarqué	< 200 km A partir de nos usines 270 €
	> 200 km A partir de nos usines Faisabilité distance / tarif sur demande
Camion plateau 20T 	120 €
Tautliner débachable par le haut	60 €

En cas de chantier nécessitant des moyens spécifiques pour plusieurs livraison, la mise en place d'un cadencement avec le Service Clients HIRSCH Isolation vous permettra de sécuriser le chantier.



CONDITIONNEMENTS

POUR VOUS AIDER À OPTIMISER VOS COMMANDES

LIVRAISON UNIQUEMENT AU COLIS**- Dimension panneau (Lxl) : 2500 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)
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
110	5	15	40	66
120	5	15	40	72
130	4	12	40	62,4
140	4	12	40	67,2
150	4	12	40	72
160	3	9	50	72
170	3	9	40	61,2
180	3	9	40	64,8
190	3	9	40	68,4
200	3	9	40	72
220	2	6	50	66
240	2	6	50	72
260	2	6	50	78
280	2	6	40	67
300	2	6	40	72

- Dimension panneau (Lxl) : 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
160	3	3,6	130	74,88
170	3	3,6	130	79,56
180	3	3,6	104	67,39
190	3	3,6	130	88,92
200	3	3,6	104	74,88
220	2	2,4	130	68,64
240	2	2,4	130	74,88
260	2	2,4	130	81,12
280	2	2,4	104	69,89
300	2	2,4	104	74,88



CONDITIONNEMENTS

POUR VOUS AIDER À OPTIMISER VOS COMMANDES

LIVRAISON AU COLIS ET/OU À LA PILE

- Dimension panneau (Lxl) : 1200 x 600 mm

Panneau			Colis				Pile			
Ep (mm)	Long (mm)	Large (mm)	Nb de panneaux par colis	Nb de m ² par colis	Nb de m ³ par colis	Poids du colis (kg)	Nb de colis par pile	Nb de m ² par pile	Nb de m ³ par pile	Poids d'une pile (kg)
20	1200	600	25	18,00	0,360	5,58	10	180,00	3,600	55,80
30	1200	600	16	11,52	0,346	5,36	10	115,20	3,456	53,57
40	1200	600	12	8,64	0,346	5,36	10	86,40	3,456	53,57
50	1200	600	10	7,20	0,360	5,58	10	72,00	3,600	55,80
60	1200	600	8	5,76	0,346	5,36	10	57,60	3,456	53,57
70	1200	600	7	5,04	0,353	5,47	10	50,40	3,528	54,68
80	1200	600	6	4,32	0,346	5,36	10	43,20	3,456	53,57
90	1200	600	5	3,60	0,324	5,02	10	36,00	3,240	50,22
100	1200	600	5	3,60	0,360	5,58	10	36,00	3,600	55,80
110	1200	600	4	2,88	0,317	4,91	10	28,80	3,170	58,92
120	1200	600	4	2,88	0,346	5,36	10	28,80	3,456	53,57
130	1200	600	3	2,16	0,281	4,10	12	25,92	3,370	56,16
140	1200	600	3	2,16	0,302	4,42	12	25,92	3,629	56,25
150	1200	600	3	2,16	0,324	5,02	10	21,60	3,240	50,22
160	1200	600	3	2,16	0,346	5,36	10	21,60	3,456	53,57
170	1200	600	3	2,16	0,367	5,69	10	21,60	3,672	56,92
180	1200	600	3	2,16	0,389	5,68	8	17,28	3,110	48,21
190	1200	600	2	1,44	0,274	3,99	12	17,28	3,283	49,25
200	1200	600	2	1,44	0,288	4,20	12	17,28	3,456	53,57
210	1200	600	2	1,44	0,302	4,69	12	17,28	3,629	56,25
220	1200	600	2	1,44	0,317	4,91	10	14,40	3,170	58,92
230	1200	600	2	1,44	0,331	5,13	10	14,40	3,312	51,34
240	1200	600	2	1,44	0,346	5,36	10	14,40	3,456	53,57
250	1200	600	2	1,44	0,360	5,58	10	14,40	3,600	55,80
260	1200	600	2	1,44	0,374	5,80	10	14,40	3,744	58,03
270	1200	600	2	1,44	0,389	6,03	8	11,52	3,110	48,21
280	1200	600	2	1,44	0,403	6,25	8	11,52	3,226	50,00
290	1200	600	2	1,44	0,418	6,47	8	11,52	3,341	51,78
300	1200	600	2	1,44	0,432	6,70	8	11,52	3,456	53,57

Tautliner standard complet : 22 piles panachables.



Un oubli est vite arrivé, relisez bien votre ARC pour être sûr qu'il est conforme à votre commande et vos attentes. Pour toute question, contactez votre Service Clients au 01.87.66.35.31.



MODIFICATION DE COMMANDE

Les modifications de commandes sont possibles jusqu'à 72h avant la date de livraison. Toute modification de commande est susceptible d'entraîner une modification de délai.

ANNULATION DE COMMANDE

En cas d'annulation de produits ou de commandes		
	Préavis	Facturation
Pour les produits standards	< 3 jours ouvrés	330€
Pour les produits hors standards (annulation partielle ou totale)	< 5 jours ouvrés	Facturation des produits au prix tarif

RETOUR DE COMMANDE

Le retour des marchandises sera accepté si la demande intervient dans les 8 jours suivant la livraison et si les conditions suivantes sont respectées :

- **Palettes complètes**, propres et d'aspect conforme sans ajout de marquage
- **Aucun reconditionnement** n'a été effectué

Frais de retour dans le cas d'une responsabilité client :

Forfait transport + retraitement des produits
650€

ENLEVEMENT DES COMMANDES SUR SITE

VOUS SOUHAITEZ ENLEVER VOTRE COMMANDE

L'enlèvement de marchandise sur l'un de nos sites est possible, demandez-le sur votre commande. Sur votre ARC seront confirmés la date de mise à disposition des produits ainsi que le numéro d'enlèvement à présenter au site pour chargement.

Il est essentiel de se présenter à l'usine, muni du numéro de commande à la date confirmée sur votre ARC.

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



AFIN D'ASSURER UN ACCOMPAGNEMENT SÉCURISÉ

- S'équiper des EPI : *chuble, chaussures de sécurité, casque, gants*
- Suivre les panneaux signalétiques pour se rendre à l'accueil
- Signer le Protocole de sécurité à l' accueil



REuse, LE SERVICE DE RECYCLAGE HIRSCH ISOLATION

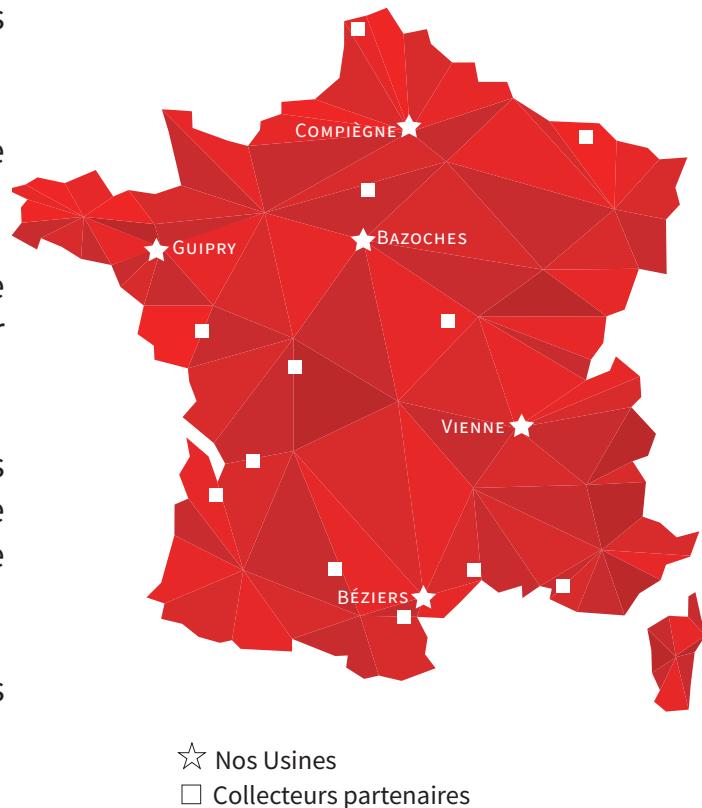
COMMENT ÇA MARCHE ?

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.



SERVICES DÉDIÉS ENTREPRISES DE POSE	TARIF
Prestation de reprise et recyclage / sac de collecte (750 L) pour un minimum de 20 sacs	Offert

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 partenaire.

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



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.**

