



OFFRE DE SERVICES

DES BÂTIMENTS
NON RÉSIDENTIELS



LOGISTIQUE

COMMENT PASSER VOTRE COMMANDE ?



COMMENT ?

Via mail ou EDI, en précisant :

- Le format de livraison souhaité
- La référence produit
- La quantité
- Le prix d'achat
- L'adresse de livraison et coordonnées
- Le jour et l'heure de livraison souhaités
- Les services spécifiques désirés
- Les contraintes d'accès ou de déchargement



VÉRIFIER

Que l'accusé de réception de commande soit conforme la demande (prix, adresse, articles, quantités, délai...) sinon revenir vers le service clients.

SUIVI DE LA COMMANDE

TRANSAXIO ET LE SUIVI DE LIVRAISON

- **TRANSAXIO est le portail client qui vous permet de passer vos commandes facilement, puis de suivre l'intégralité de vos commandes passées ou futures**

Pour nos clients Placo® et Isover qui veulent gagner en réactivité et en autonomie.



INFOS ARTICLES

Toutes les **informations sur les articles** (prix, docs, conditionnement, etc.).



COMMANDES OPTIMISÉES

Une aide au remplissage, **de la messagerie au camion complet.**



DOCS DE COMMANDE

Téléchargez vos ARC, BL, lettre de voiture et photos liés à la commande.



HEURE ESTIMÉE D'ARRIVÉE

Actualisée en temps réel.



STATUTS









Suivez toutes les étapes grâce à la géolocalisation de nos camions.















SOYEZ ALERTÉS

Livraison imminente ou **tout événement survenu sur votre commande.**

UNE OFFRE DE LIVRAISON ADAPTÉE À VOS BESOINS - CHANTIER








		LAINE DE ROCHE			
TYPE DE CAMION					
CAMION COMPLET Livraison : 4 camions maximum / jour		26 palettes	J+3	Date fixe	Offert
CAMION ≥ 6 palettes		≥ 6 palettes	J+4	Date fixe	Offert
CAMION < 6 palettes		< 6 palettes	J+4	Date fixe	260 €

Queue de chantier laine de verre & laine de roche offerte
Toutes les gammes laine de verre sont accessibles sur la même commande dans les formats de la charte de services.
Pas de possibilité de panacher la laine de verre et la laine de roche dans le même camion.

		LAINE DE VERRE				
TYPE DE CAMION		 Impact carbone g CO ₂ e/tonne.km				
CAMION COMPLET Livraison : 4 camions maximum / jour		226 g CO ₂ e/t.km 	16 palettes / Accessoires	J+3	Date fixe	Offert
1/2 CAMION ≥ 8 palettes		440 g CO ₂ e/t.km 	8 palettes / Accessoires	Entre J+3 et J+5	Plage de date*	Offert
				J+4	Date fixe	Offert
AUTRES QUANTITÉS		860 g CO ₂ e/t.km 	Autres quantités ≥ à 1/4 de camion / Accessoires	Entre J+3 et J+5	Plage de date*	80 €
				J+4	Date fixe	100 €
				1 à 3 palettes	J+2	Date fixe

*Pour les plages de date, avis de livraison envoyé 48 h avant la livraison

UNE OFFRE DE LIVRAISON ADAPTÉE À VOS BESOINS - NEGOCE
















TYPE DE CAMION	LAINE DE ROCHE			
				
CAMION COMPLET 	26 palettes	J+3	Date fixe	Offert
CAMION COMPLET 2 points de livraison Chantier + dépôt (40 km max. entre les 2 points et quantité chantier 1/4 de camion min.) 	26 palettes	J+3	Date fixe	Offert
AUTRES QUANTITÉS 	≥ 12 palettes	Entre J+3 et J+5	Plage de date*	Offert
	6 à 11 palettes	Entre J+3 et J+5	Plage de date*	80 €
	< 6 palettes	Entre J+3 et J+5	Plage de date*	260 €

*Pour les plages de date, avis de livraison envoyé 48 h avant la livraison

Queue de chantier laine de verre & laine de roche offerte

Toutes les gammes laine de verre sont accessibles sur la même commande dans les formats de la charte de services.

Pas de possibilité de panacher la laine de verre et la laine de roche dans le même camion.

TYPE DE CAMION	LAINE DE VERRE					
	 Impact carbone g CO ₂ e/tonne.km					
CAMION COMPLET 	226 g CO ₂ e/t.km 	16 palettes / Accessoires	J+3	Date fixe	Offert	
				Heure fixe	50 €	
CAMION COMPLET 2 points de livraison Chantier + dépôt (40 km max. entre les 2 points et quantité chantier 1/4 de camion min.) 	226 g CO ₂ e/t.km 	16 palettes / Accessoires	J+3	Date fixe	Offert	
1/2 CAMION 	440 g CO ₂ e/t.km 	8 palettes / Accessoires	Entre J+3 et J+5	Plage de date	Offert	
				J+4	Date fixe	40 €
					Heure fixe	90 €
3/4 DE CAMION (ou autres quantités) 	302 g CO ₂ e/t.km 	4 ou 12 palettes	Entre J+3 et J+5	Plage de date	80 €	
				J+4	Date fixe	100 €
QUART DE CAMION (ou autres quantités) 	860 g CO ₂ e/t.km 	1 à 3 palettes	J+2	Date fixe	Laines : 1 à 2 palettes : 185 € 3 palettes : 285 €	

UNE OFFRE DE LIVRAISON ADAPTÉE À VOS BESOINS

LES PRODUITS À QUANTITÉS SPÉCIFIQUES

PRODUITS	CAMION COMPLET		DEMI CAMION		1/4 DE CAMION	
	Palettes	Prix	Palettes	Prix	Palettes	Prix
Alphatoit/Panotoit/Tekti 2/Fibac2	26	OFFERT	12	OFFERT	6	Consulter votre service clients
Protect LR	52	OFFERT	26	OFFERT	Non applicable	Non applicable
Epsitoit	26 (80 m ³)	OFFERT	12 (40m ³)	250 €	4 (20 m ³)	300 €
Panotoit Confort 900	28	OFFERT	14	OFFERT	6	80 €

MOYENS DE TRANSPORT SPÉCIAUX PRIX FORFAITAIRE

PORTEUR SANS HAYON	85 €	Consulter votre service client pour la disponibilité
PORTEUR AVEC HAYON	170 €	
PLATEAU*	170 €	
PLATEAU GRUE*	340 €	
CHARIOT EMBARQUÉ*	280 €	
TAUTLINER AVEC HAYON*	170 €	

***Nous consulter pour les produits en laine de roche et le Panotoit Confort**

DÉPALETTISATION POSSIBLE POUR LES GAMMES SUIVANTES AU-DELÀ D'UNE PALETTE

FEUTRE BARDAGE	15 € par palette mono-référence
PANOLENE BARDAGE (Voile Jaune uniquement)	
FEUTRE TENDU	
FEUTRAL	
PARVACOUSTIC	
CLADACOUSTIC	



NOS LIVRAISONS À FAIBLES ÉMISSIONS DE CO₂

ISOVER MET DÉSORMAIS À VOTRE DISPOSITION UNE LIVRAISON AVEC UN VÉHICULE FONCTIONNANT AU BIOCARBURANT.

Cette offre représente une réduction d'émissions de CO₂ d'au moins 60%* par rapport à un véhicule fonctionnant au gazole.

Vous pourrez ainsi, par exemple, livrer vos chantiers situés dans des zones à faibles émissions.

Cette offre est aujourd'hui disponible en France métropolitaine (hors Corse) au prix de 30 €.

Les conditions de cette offre sont disponibles auprès de nos équipes commerciales, délégués commerciaux et service clients.

* Source ADEME.



COMMENT COMPLÉTER OU MODIFIER UNE COMMANDE ?



En appelant le service clients. Attention, toute modification de commande peut entraîner un nouveau délai.

Une commande en préparation n'est pas modifiable



	INFORMATION À TRANSMETTRE À NOS SERVICES CLIENTS	TARIFICATION
Modification de commande	3 jours avant la livraison et plus	OFFERT
	2 jours avant la livraison et plus	250 €
Modification du délai de livraison (Pour les produits de classe B ou C le report ne peut dépasser 2 mois sauf aléas climatique).	3 jours avant la livraison	OFFERT
	2 jours avant la livraison	250 €
	1 jour avant la livraison	600 €
Annulation de commande	3 jours avant la livraison et plus	OFFERT
	2 jours avant la livraison et plus	300 €
	1 jour avant la livraison	600 €
	Pour les produits de classe B et C annulés partiellement ou totalement, application des règles de modification de commande avec facturation complémentaire	350 € / palette
Retour le jour de la livraison		1 000 €



RETOUR DE MARCHANDISES : DÉMARCHE À SUIVRE

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

- Palettes complètes, propres et d'aspect conforme sans ajout de marquage
- Aucun reconditionnement n'a été effectué
- Acceptation de la prise en charge des frais de retour en cas de responsabilité avérée du destinataire

DISTANCE	1 PALETTE	2 PALETTES	3 PALETTES	4 PALETTES	5 PALETTES	6 PALETTES	8 PALETTES	CAMION COMPLET
< 200 km	192	264	324	384	438	456	540	675
De 200 à 399 km	216*	288*	348*	408	456	480	564	705
De 400 à 599 km	270	360	435,6	510	570	600	705,6	881
≥ 600 km	324	432	522	612	684	720	846	1058

* Départements 73 et 74 : ajouter 100 € sur les trois premières tranches.

LIVRAISON DE MARCHANDISES



LES INFORMATIONS INDISPENSABLES À LA LIVRAISON

- **Nom et numéro de téléphone du responsable chantier.**
- **Adresse, cadencement et heures de livraison.**
- **Besoin en moyens de transports spéciaux.**
- **Validation de nos demandes de confirmation.**



LES LIVRAISONS AVEC LAISSER-PASSER

Les livraisons exigeant des informations concernant le transporteur (identité du chauffeur, numéro d'immatriculation du véhicule...) sont possibles au départ de tous nos sites avec un délai minimum de livraison de 5 jours.

NOS DÉLAIS SONT INDIQUÉS POUR :

- **Les produits en laine de verre et laine de roche et accessoires référencés «A»** dans notre catalogue *Produits et Solutions des bâtiments non résidentiels* en France métropolitaine, en camion standard Tautliner.
- **Toute commande reçue jour J avant 12 heures.**

Pour toute commande mixant des produits de classe A, B ou C, le délai de livraison sera fonction du produit ayant le délai le plus long. Les délais et minimums de commande vous seront communiqués par votre service clients.



DÉCHARGEMENT

Il est effectué par le destinataire sous sa responsabilité et dans un délai imparti selon les modes de livraison :

- **LIVRAISON À HEURE FIXE (TOLÉRANCE +/- 1 H) :**
Déchargement dans l'heure, suivant l'heure d'arrivée.
- **AUTRE CAS :**
 - Déchargement dans les 2 heures, suivant l'heure d'arrivée. Tout dépassement sera facturé 50€/heure d'attente.
 - En cas de retard ou d'impossibilité de livraison, la société pourra indemniser le client du dommage direct qu'il subit, sur présentation de facture et pour un montant maximum de 1 000 €.
 - En cas de dépassement des temps de déchargement, des frais d'immobilisation pourraient être répercutés.



CONTRÔLE DES MARCHANDISES

• RÉCEPTION DES MARCHANDISES :

La vérification de la conformité de la livraison avec le bordereau de livraison portera sur le nombre de palettes et/ou colis présents dans le véhicule, sur les codes articles figurant sur les emballages ainsi que sur l'intégrité apparente des produits.

• EN CAS DE MANQUANTS, D'ERREURS OU D'AVARIES SUR LES PRODUITS :

Le destinataire devra émettre des réserves claires, significatives et complètes sur la lettre de voiture (ou CMR), en présence du chauffeur qui les contresignera. Dans les 3 jours suivant la livraison, les réserves devront être confirmées par... l'envoi au transporteur d'un courrier recommandé avec A/R et copie au service clients concerné.

• RÉCEPTION DE CARTONS OU PALETTES D'ACCESSOIRES :

Le contrôle du contenu des cartons ou palettes pourra se faire après réception. Tout manquant, erreur ou avarie devra être déclaré au transporteur par lettre recommandée avec A/R dans les 3 jours suivant la livraison avec copie au service clients concerné.

ENLÈVEMENT CLIENTS

LOGISTIQUE



Véhicule de plus de 3,5 tonnes
avec ouverture latérale obligatoire, chargement par l'arrière interdit



Commande adressée 24h avant le jour d'enlèvement
Horaire en fonction des sites



Offert



- Respecter les consignes de sécurité du site de chargement et s'équiper des Équipements de Protection Individuelle obligatoires : chasuble haute visibilité, chaussures de sécurité, casque, gants.
- Véhicule de plus de 3,5 t avec **ouverture latérale obligatoire**, chargement par l'arrière interdit
- Équipements d'arrimage et de protection : **sangles et équerres obligatoires**

• Les commandes doivent être retirées dans un délai de **7 jours** suivant la date de commande

• La taille du véhicule doit être adaptée aux dimensions des matériaux commandés

• Pas de dépalettisation lors des enlèvements clients

Afin de limiter votre temps de transit sur nos sites, vous devez vous enregistrer au préalable sur notre portail **Easy Truck**.

Le transporteur devra se présenter avec l'ensemble des numéros de commande correspondant au créneau d'enlèvement.

Pour toute commande non enlevée dans les 7 jours, un forfait annulation de 150 € sera appliqué.

VOUS AVEZ UNE QUESTION ?



PEUT-ON COMMANDER DES PRODUITS HORS STANDARD ?

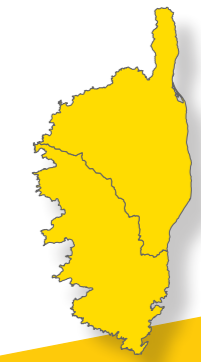
Chaque demande fera l'objet d'une étude de faisabilité technique et logistique précisant les conditions de quantité minimum de commande et le délai de disponibilité.

COMMENT FONCTIONNE LA CLASSIFICATION DES PRODUITS ?

- A** : en stock
- B** : sur fabrication
- C** : sur fabrication avec minimum de commande

LA LIVRAISON EN CORSE

Nous assurons les livraisons en Corse sous J+5/J+6 pour les produits bardage et toitures sèches. Pour les autres, nous consulter.



SERVICE DE RÉCUPÉRATION DE PALETTES SUR CHANTIER



Optimisez la durabilité et l'ordre sur vos chantiers grâce à notre partenaire EPALIA. Ensemble, nous vous offrons une solution éco-responsable pour revaloriser les palettes non utilisées et soutenir les principes de l'économie circulaire au sein de votre entreprise.

Isover vous propose un service de récupération de palettes sur vos chantiers.

REF OU CODE PRODUIT	ARTICLE	DESCRIPTION	QUANTITÉ	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL
69469	PANOTOIT TEKFI 2	120MM	100 PALETTES		
XREPRISEPAL	SERVICE REPRISE PALETTES			1€	100€

Pour commander le service sur vos chantiers d'étanchéité, il vous suffit d'ajouter une ligne sur votre bon de commande produits avec la mention «service reprise palettes».

Ce partenariat est le gage d'un engagement partagé envers des pratiques durables tout en vous permettant de maîtriser vos dépenses.

Pour prendre rendez-vous pour la récupération de palettes, contactez EPALIA directement à l'adresse assistance@e-palett.com ou composez le 0 810 512 202.

EPALIA enregistrera votre demande et vous guidera dans le processus de demande électronique et déterminer les modalités pratiques de la collecte.

Adoptez une gestion des palettes éthique et économique avec Isover, et renforcez l'efficacité environnementale de votre entreprise.

Le service est accessible

- ✓ DÈS 100 PALETTES LIVRÉES
- ✓ SUR TOUTE LA FRANCE
- ✓ POUR SEULEMENT 1€/PALETTE



Les règles d'or de la récupération de palettes*

1

Condition de la demande

Envoyer une demande à assistance@e-palett.com pour au moins 100 palettes. Confirmation et instructions de la demande ainsi que le numéro de transaction seront envoyées par e-mail.

2

Condition des palettes

EPALIA accepte uniquement les palettes 1200 x 2000 mm d'isolant support d'étanchéité en laine de roche de la marque Isover, empilées sécuritairement jusqu'à 20 par pile. Palettes conformes avec un maximum de 2 planches cassées.

3

Organisation de l'enlèvement

Retrait palettes : Vous conviendrez avec EPALIA d'une date d'enlèvement. Coordination EPALIA : contact, organisation RDV et confirmation avant enlèvement.

Jour d'enlèvement : présence du transporteur avec numéro de transaction.

4

Responsabilité du demandeur

Préparation requise : rendre les palettes accessibles pour un chargement efficace en 45 minutes

Manutention : équipements (chariot/grue) à la charge du demandeur.

Pour toute question d'ordre pratique concernant le service de retour de palettes, veuillez contacter EPALIA assistance@e-palett.com

* service en France métropolitaine

Défauts de palettes



Exemple d'une bonne palette



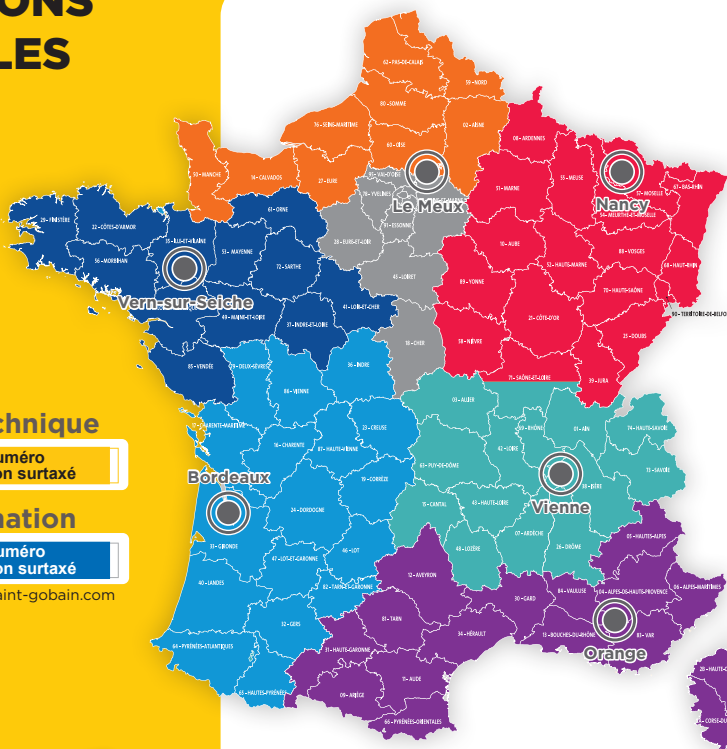
Exemple d'une mauvaise palette



Palette acceptée sous conditions : 2 planches cassées max



7 DIRECTIONS RÉGIONALES PROCHES DE VOUS



L'Assistance Technique

09 72 72 10 18 Numéro non surtaxé

Centres de formation

01 41 51 55 00 Numéro non surtaxé

E-mail : service-formation@saint-gobain.com

Direction Régionale Ouest

Parc tertiaire du Val d'Orson
Bâtiment D, Hall 1
Rue du Pré Long
35770 Vern-sur-Seiche
Tél. : 02 99 92 33 33
Fax : 01 46 25 48 39
www.isover-commandedro@saint-gobain.com
Dépt. : 22, 29, 35, 37, 41, 44, 49, 53, 56, 61, 72, 85.

Direction Régionale Sud-Ouest

Rue de la Blancherie
Bâtiment AMBRE
33370 Artigues-près-Bordeaux
Tél. : 05 57 34 51 21
Fax : 01 46 25 48 28
www.isover-commandedro@saint-gobain.com
Dépt. : 16, 17, 19, 23, 24, 32, 33, 36, 40, 46, 47, 64, 65, 79, 82, 86, 87.

Directions Régionales Nord-Normandie et IDF-Centre

Z.I. Le Meux
3, rue du Tourteret
60880 Le Meux
Tél. : 03 44 41 70 71
Fax : 01 46 25 48 37
www.isover-commandedrpnn@saint-gobain.com
Dépt Paris Nord : 02, 14, 27, 50, 59, 60, 62, 76, 80
Dépt. Paris Sud : 18, 28, 45, 75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95.

Direction Régionale Est

Immeuble "LE RÉPUBLIQUE"
8, place de la République
54000 Nancy
Tél. : 03 83 18 26 60
Fax : 01 41 44 81 93
www.isover-commandedre@saint-gobain.com
Dépt. : 08, 10, 21, 25, 39, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 67, 68, 70, 71 nord, 88, 89, 90.

Direction Régionale Centre-Est

Espace Saint-Germain
Bâtiment MILES
30, avenue du Général Leclerc
38200 Vienne
Tél. : 04 74 31 16 40
Fax : 01 46 25 48 23
www.isover-commandedre@saint-gobain.com
Dépt. : 01, 03, 07, 15, 26, 38, 42, 43, 48, 63, 69, 71 sud, 73, 74.

Direction Régionale Méditerranée

235, Rue du Portugal
84100 Orange
Tél. : 05 57 34 51 21
Fax : 01 46 25 48 28
www.isover-commandedro@saint-gobain.com
Dépt. : 09, 11, 12, 31, 34, 66 et 81.
Tél. : 04 74 31 16 40
Fax : 01 46 25 48 23
www.isover-commandedre@saint-gobain.com
Dépt. : 04, 05, 06, 13, 30, 83, 84, 2A et 2B.

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.

Retrouvez nos actualités et conseils :



@IoverFR



@isoverfrance



@isover-france



@IoverFrance



ISOVER
Tour SAINT-GOBAIN
12, place de l'Iris
92400 COURBEVOIE
www.saint-gobain.com

S.A. au capital social
de 45 750 500€ R.C.S. Nanterre 312 379 016