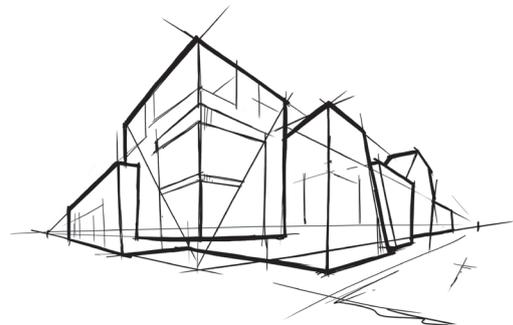


Qualité de service

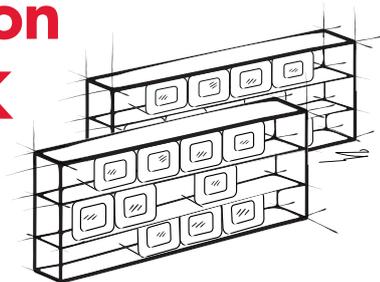
2025

Le respect de nos engagements en terme de qualité de service est une composante majeure de notre relation commerciale. Notre service relation clients et nos services logistiques, présents sur chacun de nos sites de production, veillent quotidiennement à votre approvisionnement en produits ROCKWOOL.

Ainsi, ce sont des millions de mètres carrés de nos produits, qui sont livrés chaque année afin de toujours vous garantir la meilleure performance logistique ; votre commande monopolise donc toute l'attention du service relation clients ROCKWOOL.



Livraison STOCK



	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS	DATE/HEURE	COÛT H.T.	
 18, 19, 20, 26 palettes au sol selon les produits voir tarif public ou simulation sur Rockcommerce Camion complet	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+4 à J+6	Date et heure fixes (selon disponibilité du planning)	Franco	
<ul style="list-style-type: none"> • Jetrock 2 / Rockair 2 = 18 palettes • Gamme Les Essentiels hors Jetrock 2 ou Rockair 2 et Firerock = 19 et 20 palettes • Panachage Jetrock 2 ou Rockair 2 + Les Essentiels = 20 palettes • Rockacier = 26 palettes • Pour les autres produits, se référer au tarif en vigueur pour connaître le colissage exact ou sur Rockcommerce. 					
 Commande ≥ 12 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+4 à J+6	Créneaux de dates ⁽²⁾ en journée	Franco	
 Commande de 6 à 11 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+4 à J+6		25 €	
				Frais de 65 € si demande de livraison à une heure fixe	
 Commande < 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	J+4 à J+7		260 €	
				Frais de 65 € si demande de livraison à une heure fixe	

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

⁽²⁾ Date de livraison définitive connue à date de livraison - 2 jours.

Cette Qualité de Service est valable pour les produits de classe A et B (voir définition en page 4) - Pour les produits de classe C, nous consulter pour obtenir délais et minimum de commande. Pour la gamme Ecorock et les systèmes Redair® et Redart® se référer à la qualité de service dédiée.

La confirmation de votre commande est disponible sur le site Rockcommerce (<https://shop.rockwool.com/>).

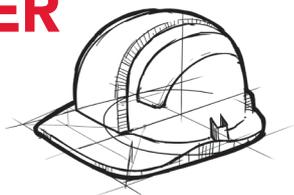
RÈGLE DE PANACHAGE	Le Flocon 3 Firerock Gamme Ecorock Gamme Rocksol Gamme Rock Up	Produits à considérer comme demi palettes. Il est possible de combiner les références et les épaisseurs entre elles.	Labelrock Rockplak	Produits à considérer comme demi palettes. Il est possible de combiner les références et les épaisseurs entre elles.
---------------------------	---	---	-------------------------------------	---

Autre

	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT H.T.
 ENLÈVEMENT USINE⁽⁴⁾ Rue du Puits du Manoir 63 700 Saint-Eloy-Les-Mines	J+3 minimum	Sur rendez-vous Enlèvement avant 10 h ou après 16 h.	Offert
 LIVRAISON AVEC LAISSEZ-PASSER Les documents nécessaires au laissez-passer seront fournis 2 jours avant la livraison au plus tôt sans dérogation possible.		Date et heure fixes Pas de modification de date de livraison possible.	Offert

⁽⁴⁾Spécifier le type de transport (éléments de sécurité à télécharger sur rockwool.fr). Soumis à la disponibilité des produits

Livraison direct CHANTIER



Livraison :
4 camions maximum / jour

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS	DATE/HEURE	COÛT €HT
 Commande ≥ 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	Nous consulter* * Délai susceptible d'être modifié en fonction des gammes de produits	Date fixe (selon disponibilité du planning)	Franco
 Commande < 6 palettes	Longueur : 13,50 m Largeur : 2,45 m Hauteur : 2,70 m ou 2,90 m	Nous consulter* * Délai susceptible d'être modifié en fonction des gammes de produits	Date fixe (selon disponibilité du planning)	260 €

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

À spécifier sur la commande

- L'adresse complète du chantier
- Les coordonnées du réceptionnaire (nom + téléphone)
- Indiquer le code article / le numéro d'offre de prix ou joindre l'offre de prix
- Nécessité d'un laissez-passer ou non
- Si le chantier nécessite une certification environnementale spécifique (type ISO 14001,...)
- Les contraintes supplémentaires (difficulté d'accès au chantier, moyen de déchargement pour mieux adapter le transport...)

Pensez-y

Track and trace

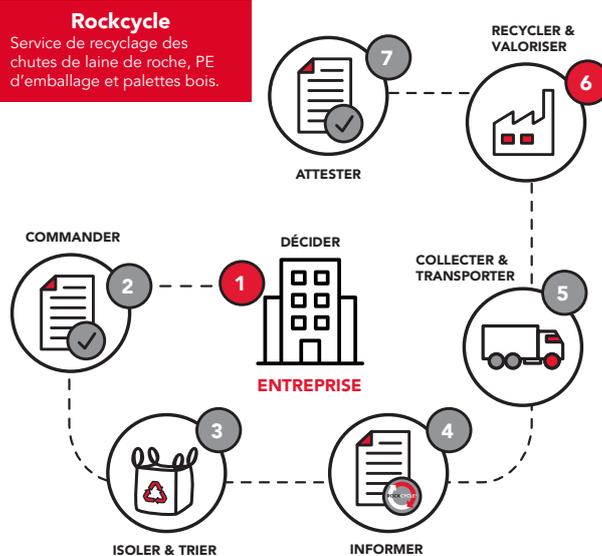
Le suivi de la livraison est disponible sur le site Rockcommerce.

Documents

Pré-annonce de livraison : envoyée 15 jours avant la livraison

Annonce de livraison : envoyée 48h avant la livraison

Bon de livraison : envoyé la veille de la livraison



Une photo est nécessaire avant chaque collecte

Options supplémentaires

Transports spécifiques

	DIMENSIONS ⁽¹⁾	DELAIS ⁽²⁾	DATE/HEURE	COÛT H.T.
 Plateau				150 €
 Camion auto-déchargeable + Chariot élévateur		Délais, dates et heures, selon disponibilité planning : nous consulter		350 €



	PRÉAVIS AVANT DATE DE LIVRAISON	COÛT H.T. PAR CAMION
MODIFICATION DU LIEU DE LIVRAISON	Jour de livraison -3 et plus	Offert ¹⁾
	Jour de livraison -2	100 €
	Jour de livraison -1 ⁽¹⁾	200 €
	Jour de livraison ⁽¹⁾	400 €
MODIFICATION DE COMMANDE 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	Offert
	Jour de livraison -2	250 €
	Jour de livraison -1 - maximum 11h	600 €
ANNULATION DE COMMANDE	Produits de classe B et C : jour de livraison -10	Offert
	Produits de classe B et C : jour de livraison -9 et moins	Facturation de la commande
	Jour de livraison -3 et plus	Offert
	Jour de livraison -2	250 €
	Jour de livraison -1 - maximum 11h	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	2 000 €/retour

¹⁾ Offert en-dessous de 20 km en agglomération et 30 km hors agglomération et dans la limite de 50 km.

Informations complémentaires

CLASSES DE PRODUITS	Classe A	Au tarif, sans quantités mini
	Classe B	Au tarif avec quantités mini (se référer à notre tarif)
	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 2025. - 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 tarifs indiqués dans ce document sont en euros H.T. 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

Vos assistant(e)s sont joignables au numéro mentionné sur votre accusé réception