

APPLICABLE AU 4 MARS 2024 / FRANCE MÉTROPOLITAINE

# Guide de qualité de service 2024

**NOUVEAU**

Découvrez notre nouvelle plateforme logistique aux pages 8 et 9



Restaurant universitaire CROUS, Patio de l'Université de Strasbourg, 2023

**Produit** Rockfon® Mono® Acoustic



## Plafonds acoustiques et panneaux muraux

 Volume de commande en nb de palettes*	 Remise	 Délai standard de livraison	 Date de livraison	
			Agence	Direct chantier
22 à 44 pal.	8,5 %	A+ = 3 à 4 j A = 4 à 6 j B = 6 à 10 j C = 10 à 15 j D = 15 à 25 j  Toute commande comportant différents délais de livraison sera soumise au délai le plus long.	Plage de dates	Date fixe
12 à 21 pal.	7,5 %			Date fixe
4 à 11 pal.	2,5 %			Nous consulter
1 à 3 pal.	0 %			Nous consulter

\* L'unité de livraison des plafonds est la palette. Nous compléterons vos commandes au besoin avec prioritairement le produit Rockfon® Ekla® (bord A, dimension 600 x 600 x 20 mm, 86,4 m<sup>2</sup> par palette). Les dimensions de nos palettes standards de plafond sont de 1,20 x 1,20 x 1,35 m. Pour toute commande contenant un produit à palettisation hors-standard, le service clients Rockfon confirmera la remise quantitative.



## Ossatures et accessoires

 <b>Volume de commande en tonnes</b>	 <b>Remise</b>	 <b>Délai standard de livraison</b>	 <b>Date de livraison</b>	
			Agence	Direct chantier
≥10 t	15 %	<p>A+ = 3 à 4 j            A = 4 à 6 j            B = 6 à 10 j            C = 10 à 15 j            D = 15 à 25 j</p> <p>Toute commande comportant différents délais de livraison sera soumise au délais le plus long.</p>	Plage de date	
5 à 9,9 t	13 %			
3 à 4,9 t	11 %			
1 à 2,9 t	7 %			
< 1 t*	0 %			

\*Nous consulter pour les frais de transport.



## Livraisons combinées : plafonds + ossatures

 Volume de commande ossatures	 Remise ossature	 Volume de commande en nb de palettes*	 Remise	 Délai standard de livraison	 Date de livraison	
					Agence	Direct chantier
<b>200 kg Min. à 1 tonne</b>	7 %	≥ 22 pal.	8,5 %	5 à 10 jours produits en stock commande hors produits stockés, merci de nous consulter.	Plage de dates Confirmation J-2	Nous consulter
		12 à 21 pal.	7,5 %			
		4 à 11 pal.	2,5 %			

Pour une demande de livraison combinée, le départ est de l'usine de Saint-Eloy-Les-Mines (France). Au-delà de 1 tonne d'ossatures, la commande sera séparée et livrée depuis notre usine de Wijnegem (Belgique) avec la remise quantitative correspondante. Voir P. 3 de ce guide ou le Tarif 2024.

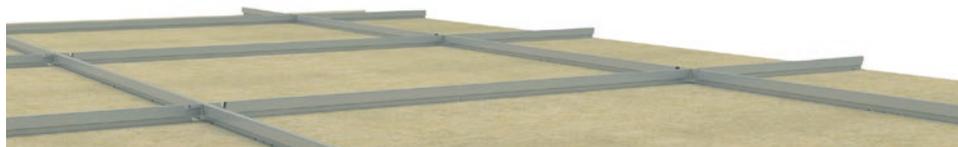
# Liste des produits ossatures stockés à l'usine de Saint-Eloy-Les-Mines

## Systèmes standards T24 – Blanc

Produits	Réf. Produit	Descriptif
<b>Système universel T24 Blanc 001 38mm crochet et clic</b>	155132	Porteur universel 3600 mm avec lumières 100 mm
	243803	Entretoise à crochet 600 mm
	243823	Entretoise à crochet 1200 mm
	158089	Entretoise à clic 600 mm
	158088	Entretoise à clic 1200 mm

## Accessoires

Produits	Réf. Produit	Descriptif
<b>Finition périphérique</b>	166870	Cornière en L 3.05 m 19 x 24 mm blanc 001
<b>Suspentes</b>	170543 / 211187	Coulisseau plié
	182123	Suspente rapide 180 > 320 mm
	182127	Suspente rapide 330 > 620 mm
	182140	Suspente rapide 530 > 1120 mm



## Conditions



Cette qualité de service est valable pour tous les produits présents dans notre tarif public 2024 et au départ de toutes nos usines et plateformes logistiques.



Vous pouvez demander le retour de produits figurant au tarif en vigueur dont le délai de livraison est de classe A (les produits de la plateforme classés A+ ne sont pas concernés), en état d'être revendus en l'état et livrés dans les 6 derniers mois. Les produits seront remboursés à 50% du prix facturé payé et le transport retour sur le lieu d'expédition reste à la charge du client. Merci de contacter notre service clients pour les modalités exactes ou consulter nos CGV disponibles dans le tarif 2024.



Les délais sont indiqués en jours ouvrés. Ils sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction des quantités commandées ainsi que de la destination finale. Les livraisons sont effectuées sur des plages horaires standard.



La modification ou annulation de commande.  
Produits standard sans minimum de commande 3-6 jours => Toute modification de commande s'effectue au plus tard 5 jours ouvrés avant la date de livraison avant 10h.  
Autres produits avec minimum de quantité ou hors standard => Toute modification de commande s'effectue au plus tard 8 semaines avant la semaine de livraison prévue.  
Nous consulter pour les frais en cas d'annulation ou de modification de commande intervenant moins de 8 semaines avant la date de livraison.

## Options de livraison



**Enlèvement possible au départ de l'usine de Saint-Eloy-Les-Mines (France) sur rendez-vous, avant 10 heure ou après 16 heure.**

Contactez le service client.  
Une remise supplémentaire de 2% sera accordée.  
Maximum 1 tonne d'ossatures.



**Vous avez la possibilité de grouper 2 points de livraison à moins de 100 km**

de distance pour constituer votre chargement, quantité minimale par camion : 22 palettes de plafond (min. 1 palette par point de livraison) ou 5 tonnes d'ossatures (min. 1 tonne par point de livraison).



**Service livraison messagerie**

Envoyez votre commande à notre service clients avant 11h pour un service de livraison en J +2 à 4 jours ouvrés selon la destination.

Facturation d'un surcoût de 70€ par palette.

Valable pour les produits en stock au départ de notre usine de Saint-Eloy-Les-Mines et pour une quantité max. de 4 palettes (taille standard 1,20 x 1,20 m).

Pour les palettes hors standard la longueur maxi acceptée est de 2m. Livraison en journée entre 8h et 17h. Prise de rdv possible pour des livraisons avant 10h ou avant 12h avec coûts supplémentaires : merci de nous consulter.



**Un transport spécifique en camion auto déchargeable est possible pour le plafond au départ de nos usines pour des volumes supérieurs à 50 M3.**

Cette prestation engendre des frais supplémentaires de 390€ HT. Le délai de livraison sera donné à réception de la commande.



**Pour toute commande inférieure au minimum (1 palette ou 1 tonne et dont les produits sont en stock),**

merci de nous consulter pour les frais de transport.



**Livraison avec laisser passer**

Pour vos demandes de livraison sur site sensible : nous serons en mesure de vous fournir les documents nécessaires au laisser passer 2 jours avant la livraison (carte grise du camion et CNI).

Possible uniquement au départ de notre usine de Saint-Eloy-Les-Mines et pour une quantité minimum de 22 palettes.

Prise de rdv impossible sauf pour une commande de camion complet.

## Nos délais de livraison

Classes de Service		<b>Produits en stock</b> A+ = 3 à 4 j (concerne la plateforme IDF uniquement) A = 4 à 6 j
		<b>Produits à fabriquer</b> B = 6 à 10 j
		<b>Produits en cross docking</b> C = 10 à 15 j D = 15 à 25 j
		<b>Produits fabriqués sur demande</b> Disponible à J + 25. Consulter le service clients pour connaître les quantités min.



## Marche à suivre en cas de réclamation portant sur la qualité des produits

### 1) Si le produit présente un défaut visible au moment de l'ouverture des cartons ou lors de la pose :

- L'installation doit être arrêtée ;
- Les produits doivent être mis de côté ;
- Des photos nettes du défaut et de l'étiquette entière du carton doivent être envoyées au responsable commercial du secteur (dont les coordonnées se trouvent en bas de ce document).

### 2) Si un défaut apparaît a posteriori :

- Les produits doivent rester en place ;
- Tout carton ou produit résiduel doit être conservé de manière à pouvoir relever le numéro de contrôle ;
- Des photos nettes du défaut et de l'étiquette entière du carton - si encore possible - doivent être envoyées au responsable commercial du secteur (coordonnées au dos de ce document).

Dans les deux cas de figure, votre responsable commercial s'engage à vous contacter directement sous 48h, afin de convenir ensemble des suites à donner au dossier.

### Par ailleurs, afin de rendre la réclamation recevable, les éléments suivants sont requis :

- Numéros de contrôle (Date AAMMJJ au dos des panneaux et sur l'étiquette) ;
- Quantités exactes.

## Marche à suivre en cas de réclamation portant sur la non-conformité de la livraison des produits

En cas de contestation concernant les produits livrés, merci de transmettre les documents suivants au Service Clients au plus tard dans les 48h : CMR et BL avec réserves impératives émargés par le chauffeur du camion + Photos de la réception.

# NOUVEAU SERVICE DE LIVRAISON EXPRESS

- Sélection de dalles < 32m3 non homogène
- Sélection d'ossatures ≤ 1 palette

Rockfon propose désormais un nouveau service de livraison express grâce à l'ouverture de sa deuxième plateforme de stockage en France !

**+100**

références stockées en IDF et proposées avec un service express



Notre usine d'ossatures est située à Wijnegem en Belgique

**80%**

de nos dalles sont fabriquées en en Auvergne, les 20% restants en Pologne et aux Pays-Bas

Rockfon demeure résolument engagé à proposer à ses clients une expérience logistique exceptionnelle, combinant rapidité, flexibilité et efficacité. Notre nouvelle plateforme basée en Île-de-France symbolise notre investissement continu dans l'amélioration de la satisfaction client et de l'efficacité opérationnelle

## Les avantages clés de notre nouveau service logistique IDF à retenir :

### 1. Proximité des chantiers

En établissant notre deuxième plateforme en Île-de-France, nous rapprochons nos produits de nombreux chantiers, réduisant ainsi les délais de livraison et optimisant l'efficacité opérationnelle.

### 2. Large gamme de produits stockés

La plateforme abritera une sélection de 100 produits (voir liste dans le tarif), allant des ossatures aux plafonds et accessoires, garantissant une disponibilité immédiate pour répondre aux besoins divers de nos clients.

### 3. Conditionnement flexible

Les exigences de quantité minimum de ces produits ont été réduites au carton afin de permettre aux clients de commander selon leurs besoins spécifiques.

### 4. Délais rapides (A+)

Nos clients peuvent désormais bénéficier de délais de livraison exceptionnellement rapides, avec une garantie de 3 à 4 jours (A+), assurant une satisfaction client maximale.

Les délais sont applicables dans la limite des stocks disponibles.

### 5. Options de livraison et camions spéciaux

Nos livraisons peuvent s'effectuer par des camions spéciaux équipés :

- D'une ouverture par le haut, facilitant le déchargement.
- Avec chariot élévateur intégré pour simplifier la manipulation des produits sur site.

Pour les petits colis tels que les accessoires, une option d'expédition par voie postale est disponible, sans frais supplémentaires.

Nous proposons également la possibilité de livrer directement sur le chantier, selon les conditions d'accès possibles.

## 6. Un suivi précis

À chaque expédition, nos clients recevront une notification de suivi détaillée.

## 7. Conditions d'application

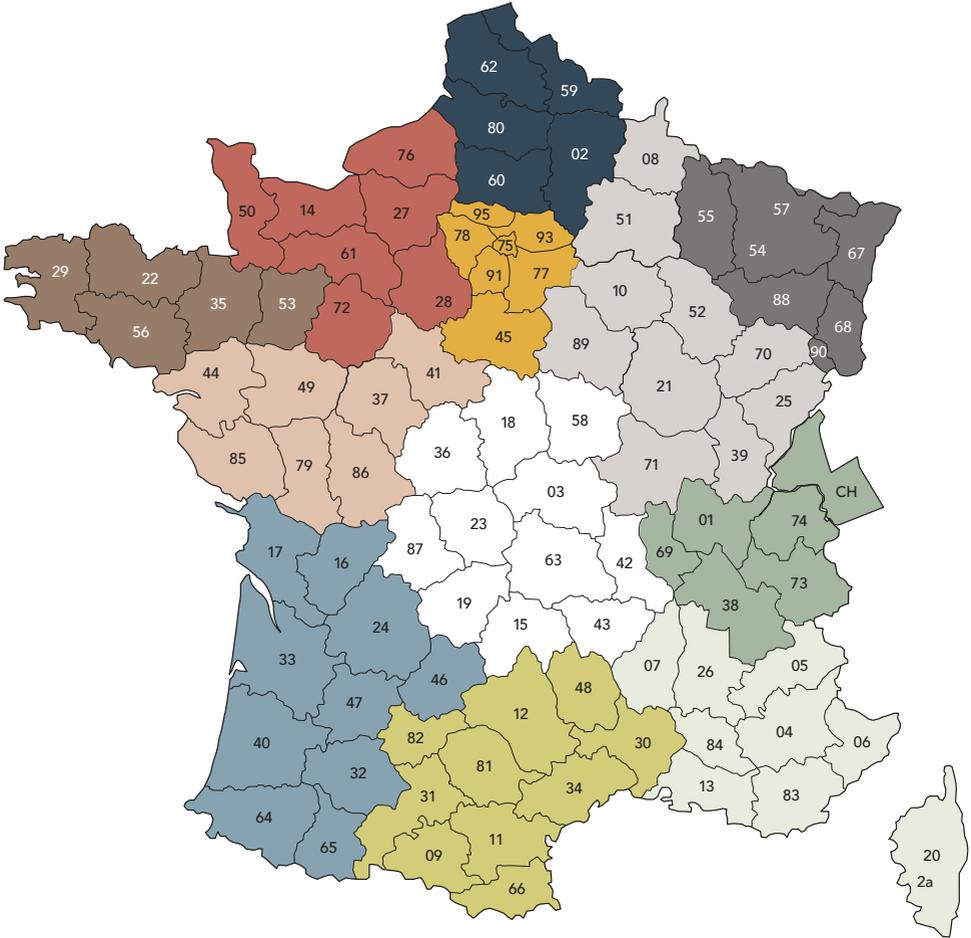
Ce service logistique est **valable pour toutes les commandes de dalles inférieures à 32 m<sup>3</sup> soit 1/3 de camion non homogène**. Au-delà de cette capacité, nos partenaires d'usine et autres services logistiques seront mobilisés pour garantir une gestion efficace des volumes plus importants.

**Ce service logistique est valable pour toutes les commandes d'ossatures dans la limite d'une palette par code produit**. Au-delà de cette capacité, nos partenaires d'usine et autres services logistiques seront mobilisés pour garantir une gestion efficace des volumes plus importants.

## 8. Coût de transport

Toute commande de dalles inférieure à une palette sera facturée 105 €.

Toute commande d'ossatures inférieure à une palette sera facturée 125 €.



## Nos ingénieurs d'affaires

---



**Ingénieur d'affaires** (dpt : 75, 78, 92, 93 & 95) : 06 89 95 66 70  
**Service client** : 01 40 77 83 98 / 01 40 77 83 99 / 01 40 77 83 82

**Ingénieur d'affaires** (dpt : 10, 41, 45, 75, 77, 91 & 94) : 06 80 99 86 87  
**Service client** : 01 40 77 83 99 / 01 40 77 83 98 / 01 40 77 83 82



**Ingénieur d'affaires** : 06 07 41 14 92  
**Service client** : 01 40 77 82 36



**Ingénieure d'affaires** : 06 07 42 33 79  
**Service client** : 01 40 77 82 36



**Ingénieur d'affaires** : 07 50 63 06 36  
**Service client** : 01 40 77 83 82



**Ingénieur d'affaires** : 06 78 37 66 31  
**Service client** : 01 40 77 83 82



**Ingénieur d'affaires** : 06 68 52 15 46  
**Service client** : 01 40 77 79 05



**Ingénieur d'affaires** : 06 07 59 95 11  
**Service client** : 01 40 77 83 98



**Ingénieur d'affaires** : 06 86 88 33 93  
**Service client** : 01 40 77 83 99



**Ingénieur d'affaires** : 06 07 61 28 27  
**Service client** : 01 40 77 82 67



**Ingénieur d'affaires** : 06 47 84 33 68  
**Service client** : 01 40 77 79 04



**Ingénieur d'affaires** : 06 07 61 67 04  
**Service client** : 01 40 77 79 05

## Nos prescripteurs

---

### Prescripteurs Ile De France

Dpt : 27, 75 (1er, 2e, 3e, 4e, 9e, 10e, 11e, 19e et 20e), 76, 77, 93, 95  
Tél. : 06 07 42 55 60

Dpt : 45, 75 (5e, 6e, 7e, 8e, 12e, 13e, 14e, 15e, 16e, 17e, 18e), 78, 91, 92, 94  
Tel. : 07 64 43 90 30

### Prescripteur Nord-Est

Dpt : 02, 08, 51, 54, 55, 57, 59, 60, 62, 80  
Tél.: 06 66 39 20 05

### Prescripteur Rhône-Alpes

Dpt : 01, 38, 69, 73, 74, Suisse francophone  
Tél.: 06 88 58 28 89

### Prescripteur Méditerranée

Dpt : 06, 11, 12, 13, 26, 30, 34, 66, 83, 84  
Tél.: 06 08 96 22 92

### Prescripteur Ouest

Dpt : 22, 29, 35, 37, 44, 49, 53, 56, 85  
Tél.: 06 47 42 76 94

### Prescripteur Sud-Ouest

Dpt : 24, 31, 32, 33, 40, 46, 47, 64, 65, 81, 82  
Tel. : 01 40 77 82 82

### Chef de Marchés / Grands Comptes

Tél: 06 74 86 17 40

03\_2024 | Tous les codes couleurs mentionnés s'appuient sur le système NCS – Natural Colour System® – utilisés sous licence et la propriété de NCS Colour AB, Stockholm 2012, ou la couleur RAL standard, Stockholm 2010 dont ils sont la propriété. Document non contractuel. Modifications sans préavis. Crédit photos : Rockfon, D.R.

# Sounds Beautiful

