



DIRECTIVES DE SERVICE KNAUF INSULATION

En vigueur : mars 2023 pour le Canada

BIENVENUE	3
EN PARTENARIAT AVEC VOUS	
Coordonnées de Knauf Insulation	4
Enregistrement d'un nouveau client	4
COMMANDE	
Comment passer un bon de commande	5
Quantités de commandes et de livraisons	5
Délais de livraison	6
Planification des livraisons	6
Modifications des commandes	6
EXPÉDITION	
Optimisation des remorques et demandes de transport	7
Envoi fractionné à chargement complet	7
Frais de transport et de carburant	8
Frais de transport indexés	8
LIVRAISON	
Réception de votre envoi	9
Déchargement	9
CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES	
Camions en retard	10
Retours et commandes refusées	10
Envois redirigés	10
Test de certification de lot	10
Déposer une réclamation	11
Annulations de commande	12
Produits faits sur mesure (FSM)	12
GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE DES FRAIS	13

BIENVENUE



Merci d'avoir choisi Knauf Insulation. Grâce à plus de quatre décennies d'expérience en isolation sur le marché nord-américain, nous avons beaucoup appris de nos clients. Chaque jour, nous travaillons davantage pour comprendre ce qu'ils veulent, ce dont ils pourraient se passer et ce qui leur facilite le travail, et non l'inverse. Ce désir d'être à l'écoute et de continuellement s'améliorer est le moteur de chacune des composantes de notre entreprise. C'est ainsi que nous abordons les partenariats avec nos clients, les communautés qui nous accueillent et même le développement des produits.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que client? Notre objectif est de créer des produits qui améliorent les espaces où les gens vivent, travaillent et jouent. Nous sommes également déterminés à améliorer votre expérience client. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour que le travail soit bien fait. Tout commence par dépasser les attentes en matière de communication.

Ces lignes directrices et pratiques exemplaires constituent la première étape pour assurer un partenariat durable. De l'ouverture de votre compte jusqu'à la marche à suivre lorsque vous recevez votre livraison, nous avons organisé ce guide de partenariat pour que faire affaire avec Knauf Insulation soit un jeu d'enfant. Veuillez le lire attentivement et consulter les directives si nécessaire. Elles nous permettent d'offrir des produits de la plus haute qualité avec le meilleur niveau de service possible. Si vous avez des questions, veuillez contacter votre gestionnaire de territoire commercial de Knauf Insulation.



EN PARTENARIAT AVEC VOUS

COORDONNÉES DE KNAUF INSULATION

Si vous avez besoin de nous joindre, voici le meilleur moyen de le faire.

Service à la clientèle

Du lundi au vendredi

De 8 h à 17 h (Heure de l'Est)

Téléphone : 1 317 398-4434, poste 8488

Ligne d'assistance pour les retards de camions

Du lundi au vendredi

De 8 h à 17 h (Heure de l'Est)

Téléphone : 1 317 398-4434, poste 5771

(Veuillez attendre jusqu'à 30 minutes supplémentaires à compter de l'heure du rendez-vous de livraison)

Services techniques

Du lundi au vendredi

De 8 h à 17 h (Heure de l'Est)

Téléphone : 1 317 421-8512

Courriel : info.us@knaufinsulation.com

Site internet : www.knaufnorthamerica.com

Support produit

Contactez votre gestionnaire de territoire pour des échantillons de produits, une formation ou pour toute question concernant vos projets. Veuillez visiter

www.knaufnorthamerica.com pour consulter les versions les plus récentes de la documentation de Knauf.

Gestionnaire de territoire commercial (Territory Sales Manager, TSM)

Utilisez l'espace ci-dessous pour noter les coordonnées de votre gestionnaire de territoire commercial.

Nom du gestionnaire : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

ENREGISTREMENT D'UN NOUVEAU CLIENT

Nous souhaitons commencer notre collaboration avec vous. Prendre le temps de s'assurer que les détails de nos clients sont exacts et correctement entrés dans notre système est pour nous primordial. Qu'est-ce que cela signifie pour votre première commande?

- Knauf Insulation s'engage à offrir aux nouveaux clients une première expérience positive. De nouveaux comptes seront configurés avec une équipe responsable des comptes professionnels afin de vous aider à répondre à vos questions et à traiter vos commandes.
- Une demande de crédit et un accord avec nos [conditions générales](#) sont requis pour configurer un nouveau client. On pourrait vous demander de signer une nouvelle demande de crédit et une nouvelle entente de temps à autre afin de continuer à passer des commandes avec nous.
- Après avoir reçu votre demande de crédit remplie, notre équipe de crédit la traitera dans les cinq jours ouvrables.
- Une fois votre inscription et les tarifs validés, vous serez enregistré dans notre système en tant que nouveau client et pourrez passer votre première commande.



COMMANDE

COMMENT PASSER COMMANDE

Remplir entièrement le bon de commande est essentiel pour vous assurer d'obtenir les bons produits à temps.

- Pour plus de facilité, les bons de commande peuvent être envoyés à votre représentant du service à la clientèle par courriel, EDI, téléphone ou télécopieur.
- Les bons de commande envoyés par EDI et courriel sont traités plus rapidement.
- Tous les bons de commande reçus après 13 h (Heure de l'Est) seront pris en compte le lendemain.
- Tous les bons de commande sont soumis à nos [Conditions générales](#) qui se trouvent sur notre site internet et sont intégrées à titre de référence à chaque bon de commande. Pour éviter toute ambiguïté, nous vous prions de ne pas joindre, vous référer ou incorporer vos conditions générales à un bon de commande. Knauf Insulation rejette expressément toutes conditions générales que vous pouvez présenter dans leur intégralité et les conditions générales de Knauf prévaudront sur toutes les ventes effectuées par Knauf Insulation. Les conditions générales ne peuvent être modifiées, changées ou rectifiées qu'avec le consentement écrit de deux dirigeants de Knauf Insulation dûment autorisés (dont le directeur financier).

Afin que nous puissions traiter rapidement votre commande, assurez-vous que votre bon de commande comprend les informations suivantes :

- **Vendu à** (inclure le numéro de compte **vendu à**, si possible)
- **Expédié vers**, y compris les indications routières pour les nouvelles adresses **d'expédition** (inclure le numéro de **compte d'expédition**, si possible)
- Numéro de **bon de commande**, **nom** et **numéro de téléphone**
- **Variation de l'article** (le code de produit dans votre commande, car la quantité peut devoir être ajustée à la hausse ou à la baisse pour assurer un camion plein)
- **Type de produit** (cartons, rouleaux, pieds carrés, pieds linéaires, emballages ou unités) et quantités
- **Code de produit ou numéro de référence de l'article de Knauf Insulation** (identifiez clairement votre propre code de produit unique, le cas échéant)
- **Date de livraison demandée** et le créneau souhaité pour la livraison

Remarque : Les bons de commande incomplets peuvent être retardés et vous être renvoyés pour être complétés. Soumettre un bon de commande détaillé est la meilleure façon de vous assurer que votre commande est traitée dans les plus brefs délais. Assurez-vous de vérifier que toutes les informations sont exactes lors de la confirmation de la commande.

QUANTITÉS COMMANDÉES ET LIVRÉES

Bien que notre objectif soit d'offrir un service flexible, nous avons quelques exigences générales en matière de commande et de logistique.

- Knauf paie à l'avance les frais de transport pour toutes les expéditions en chargement complet. La quantité minimale commandée correspond à un chargement complet.
- Vous pouvez demander un envoi pour une commande de moins d'un chargement complet. Si nous pouvons nous adapter, des frais de fret non utilisé seront appliqués (en fonction des coûts de transport et du pourcentage de camion non utilisé).
- La quantité minimale commandée de tout produit standard ou non standard est un paquet, une palette ou une unité. Selon le type de produit, certaines exceptions peuvent s'appliquer.
- Pour voir les quantités minimales de commande, veuillez vous rendre sur www.knaufnorthamerica.com pour consulter les guides de données de chargement les plus récents.

DÉLAIS DE LIVRAISON

Une partie de notre travail consiste à veiller à ce que le vôtre se déroule sans problème. Nous sommes fiers de la constance de nos délais de livraison et de la disponibilité de nos produits qui permettent de faciliter votre planification.

- Knauf Insulation fait tout son possible pour respecter les dates de livraison demandées. Veuillez noter que toutes les dates d'expédition et de livraison qui figurent dans la confirmation de commande ne sont que des estimations.
- Les dates de livraison des commandes peuvent être affectées par les calendriers de production, les produits personnalisés, les produits non standard, les stocks, les délais de transit et le mode d'expédition.
- Votre représentant du service à la clientèle confirmera votre délai d'approvisionnement une fois la commande passée et traitée en fonction de la disponibilité du produit.
- Pour les produits non traités de fabricant d'équipement d'origine, le délai d'approvisionnement est d'au moins deux semaines et la date limite de soumission des commandes est le mardi soir.
- Pour les produits faits sur mesure (FSM), un minimum de 14 jours supplémentaires aux délais d'approvisionnement standard sera nécessaire.
- Des délais d'approvisionnement plus longs sont possibles en période de répartition et d'autres circonstances ou événements commerciaux sur lesquels Knauf n'a aucun contrôle.

PLANIFICATION DES LIVRAISONS

Vous avez passé commande. Quelle est la prochaine étape? Planifiez la date et l'heure de livraison.

- Nous ferons tout notre possible pour respecter les créneaux de livraison demandés pour les commandes de chargements complets.
- Nous vous demandons de planifier des **créneaux de livraison de deux heures** pour toutes les commandes de camion complet acheminées par la route.
- Une fois celui-ci prévu, veuillez patienter jusqu'à 30 minutes supplémentaires à partir du créneau de livraison communiqué.
- Le créneau horaire de nos transporteurs est de 7 h à 18 h, heure locale de livraison, du lundi au vendredi.
 - Les créneaux de livraison en dehors de ces plages horaires peuvent être planifiés en fonction de la disponibilité de notre transporteur et peuvent entraîner des coûts supplémentaires qui vous seront transférés.

CHANGEMENTS DE COMMANDE

Nous comprenons que parfois, les plans changent. Si vous devez modifier une commande, nous sommes là pour vous aider.

- Vous pouvez demander à modifier votre commande jusqu'à 13 h (Heure de l'Est) le jour ouvrable précédant la date d'expédition prévue. Toute modification est soumise à notre vérification et notre approbation.
 - Si des changements sont apportés au **produit** après 13 h (Heure de l'Est), des frais de modification de 250 \$ par commande peuvent s'appliquer.
 - Si des modifications de **la date ou de l'adresse d'expédition** sont effectuées après 13 h, heure de l'Est, tous les coûts supplémentaires du transporteur seront transférés, et des frais de redirection de 350 \$ peuvent s'appliquer.
 - Veuillez noter que les modifications demandées le vendredi ou le jour ouvrable précédant un jour férié peuvent nécessiter un temps de traitement supplémentaire.
- Le prix des commandes sera établi en fonction de la **date d'expédition**, qui peut être différente de la date à laquelle vous recevez votre commande. Veuillez vous référer à la confirmation de votre commande pour vérifier la date et le créneau de livraison prévus.
- Les changements apportés à la commande pourraient avoir une incidence sur la date de livraison/d'enlèvement original ou la disponibilité du produit. Cela comprend, mais sans s'y limiter : les produits ajoutés ou retirés, les modifications apportées aux quantités commandées et les changements de date d'expédition ou d'adresse d'expédition.
- Pour faire une demande de modification de commande, veuillez contacter votre représentant du service à la clientèle avec les renseignements sur votre commande.



EXPÉDITION

OPTIMISATION DES REMORQUES ET DEMANDES DE TRANSPORT

Nous nous engageons à faire mieux pour nos clients ainsi que pour notre planète. Cela signifie que nous nous efforçons d'expédier les commandes non seulement dans les délais prévus, mais aussi de la manière la plus économe possible en carburant. Qu'est-ce que cela signifie pour vous?

- Notre objectif est d'optimiser de la remorque lors du chargement des commandes.
- Nous pouvons être en mesure de répondre aux demandes de transport personnalisées, mais si moins de 95 % de la remorque est utilisée, tout fret inutilisé peut vous occasionner des coûts supplémentaires.
 - Nous pourrions être en mesure de répondre à certaines demandes personnalisées, y compris le service d'équipe, le service accéléré, le détournement, l'utilisation du traversier, les franchissements de ponts, l'acheminement unique, l'expédition refusée, le changement de mode de transport, la mise en attente du chauffeur et les modes de chargement spéciaux ou personnalisés.
- Vous devez soumettre votre demande au service à la clientèle avant l'expédition.
 - Si elle est acceptée, vous serez facturé au coût réel.
- Vous serez responsable de tous les frais liés au retour d'un transporteur à la destination pour retirer du matériel non déchargé dans son intégralité.
- Vous serez seul responsable de tous les coûts spéciaux engagés par Knauf Insulation à la suite d'actions spéciales ou de demandes de transport, y compris, mais sans s'y limiter, l'expédition accélérée ou premium.

ENVOI FRACTIONNÉ À CHARGEMENT COMPLET

Pour plus de facilité, nous offrons des envois fractionnés de chargements complets avec quelques règles et exceptions notables.

- Les commandes de chargements complets doivent être livrées à deux arrêts à condition que trois critères soient respectés :
 - Au moins 25 % du camion est déchargé au premier arrêt.
 - Les deux arrêts sont effectués le même jour.
 - Les arrêts doivent suivre un trajet linéaire en partant de l'usine.
- Des frais d'arrêt de 150 \$ seront ajoutés à chaque lieu de livraison pour tous les envois fractionnés.
- Si la distance entre les arrêts dépasse :
 - 160,9 kilomètres, des frais de 3,00 \$ par kilomètre supplémentaire vous seront facturés.
 - 362,1 kilomètres, vous devrez payer 3 \$ par kilomètre supplémentaire **et** les frais d'attente pour envoi fractionné (voir la section des frais de référence rapide pour plus de détails).
- Les envois fractionnés pour les envois intermodaux doivent se trouver à moins de 241,4 kilomètres l'un de l'autre.
- Des plages de livraison de deux heures peuvent être planifiées pour le premier arrêt; cependant, nous ne pouvons pas garantir de créneau pour le deuxième arrêt. Le premier arrêt sera responsable des frais supplémentaires engendrés par les transporteurs retenus, ce qui inclut les frais d'immobilisation et d'attente.
- Nous ne pouvons pas accepter les envois fractionnés dans les zones métropolitaines ou d'autres zones très encombrées.

FRAIS DE TRANSPORT ET DE CARBURANT

Même si nous aimerions que les choses restent constantes, le changement est inévitable en matière de coûts de fret.

- Knauf Insulation évalue les frais tous les trimestres en utilisant le Cass Truckload Linehaul Index et le prix de détail actuel du diesel n° 2.
- Les clients reçoivent des informations mises à jour chaque trimestre sur les frais de transport indexés et seront avisés avant toute modification de ces frais.

FRAIS DE TRANSPORT INDEXÉS

Nous utilisons la norme de l'industrie (le Cass Truckload Linehaul Index) pour déterminer les frais de transport indexés, ce qui élimine les approximations.

Veillez noter :

- Si la moyenne de l'indice Cass dépasse 125 pendant le trimestre civil précédent, des frais fixes de transport indexés seront appliqués sur la base de l'index indiqué à droite.
- Vous pouvez trouver le Cass Truckload Linehaul Index le plus récent sur : www.cassinfo.com/freight-audit-payment/cass-transportation-indexes.

CASS TRUCKLOAD LINEHAUL INDEX	FRAIS FIXES DE TRANSPORT INDEXÉS PAR FACTURE	
	Moyenne trimestrielle de l'indice	Chargement complet
En deçà de 125	0 \$	0 \$
125 à 129,9	50 \$	23 \$
130 à 134,9	100 \$	45 \$
135 à 139,9	150 \$	68 \$
140 à 144,9	200 \$	90 \$
145 à 149,9	250 \$	112 \$
150 à 154,9	300 \$	135 \$
155 à 159,9	350 \$	157 \$
160 à 164,9	400 \$	180 \$
165 à 169,9	450 \$	203 \$
170 à 174,9	500 \$	224 \$
175 à 179,9	550 \$	248 \$
180 à 185	600 \$	270 \$



LIVRAISON

RÉCEPTION DE VOTRE EXPÉDITION

Le jour est arrivé. Lorsque le moment est venu de recevoir votre commande, veuillez noter :

- Référez-vous à la confirmation de votre commande pour connaître l'heure de votre rendez-vous de livraison.
- Veuillez patienter jusqu'à 30 minutes à compter de l'heure du rendez-vous de livraison.
- Assurez-vous de conserver une copie de la preuve de livraison (PDL) avec la signature du transporteur.
- Veuillez consulter la section « Déposer une réclamation » à la page 11 pour toute anomalie de livraison.
 - Pour traiter toute incohérence avec votre commande aussi efficacement que possible, nous avons besoin d'une copie de la preuve de livraison avec la signature du transporteur et les annotations requises, comme détaillé dans cette section.

DÉCHARGEMENT

Vous devez vous rendre quelque part et avez des choses à faire. Nos transporteurs aussi. Veuillez noter :

- Nos transporteurs auront deux heures pour le déchargement de chaque livraison à partir de l'heure prévue du rendez-vous de livraison.
 - Une fois le délai de déchargement de deux heures écoulé, le client sera facturé 125 \$ l'heure jusqu'à ce que le déchargement soit terminé.
 - Une preuve de livraison non signée n'annule pas la validité des frais engagés.
- **Document de preuve de livraison :**
 - Il est important que tous les problèmes liés au conducteur qui entraînent des retards de déchargement soient clairement indiqués sur la preuve de livraison.
 - Vous devez également indiquer l'heure d'arrivée et de départ du conducteur sur la preuve de livraison.
 - Le client et le chauffeur doivent signer le formulaire de preuve de livraison, qui doit inclure la signature, le nom en caractères d'imprimerie, la date et l'heure.
- **Le conducteur ne peut pas vous aider à décharger**, afin d'éviter de vous répercuter des coûts plus élevés.



CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

CAMIONS EN RETARD

Nos transporteurs font tous les efforts possibles pour être là où ils sont censés être, quand ils sont censés y être. Parfois, des circonstances indépendantes de la volonté du conducteur, comme la circulation, la météo et des travaux routiers, peuvent faire échouer même les plans les mieux définis.

- Veuillez patienter jusqu'à 30 minutes à compter de la plage horaire de livraison.
- Si un camion est en retard, vous pouvez appeler notre ligne d'assistance téléphonique destinée aux retards de camions au 1 317 398-4434 poste 5771

RETOURS ET COMMANDES REFUSÉES

Si vous devez retourner la totalité ou une partie d'une commande, veuillez vérifier ce qui suit avant de contacter votre représentant du service à la clientèle.

- Le client peut demander de retourner des produits standard et cela doit être approuvé par Knauf à son entière convenance.
- Les retours peuvent être acceptés dans les 10 jours suivant la livraison, en quantités unitaires complètes pour la revente dans un état comme neuf.
- Les produits personnalisés (fabriqués sur commande) ne peuvent pas être retournés.
- Les produits pour lesquels le client demande un retour doivent être préapprouvés et accompagnés d'un numéro d'autorisation de retour.
- Les retours non autorisés seront refusés et vous serez responsable des frais associés, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de transport sortant, les frais de transport de retour, les frais d'administration et les frais de détention.
- Si une commande est retournée ou refusée lors de la livraison, veuillez en informer votre représentant du service à la clientèle pendant que le chauffeur est encore sur place.
- Si une commande est refusée lors de la livraison, des frais de remise en stock de 20 % et tous les frais de transport sortant et entrant seront facturés au client.
- Le crédit ne sera émis que sur le produit qui est revendable.
- Aucun frais n'est engendré pour tout retour résultant uniquement d'une erreur de Knauf Insulation.

ENVOIS REDIRIGÉS

Même après avoir élaboré les meilleurs plans, les choses peuvent changer. Dans la mesure du possible, nous travaillerons avec vous pour réduire les difficultés.

Veuillez noter :

- Knauf Insulation essaiera, dans la mesure du possible, de procéder à la redirection et la déviation demandées par le client.
- Les redirections ne sont pas disponibles à l'extérieur des 48 États contigus ou pour les remorques.
- Nos transporteurs se réservent le droit de facturer des frais de réexpédition si le lieu de livraison est modifié après 13 h, Heure de l'Est, la veille de la date d'expédition prévue.
- Les frais de redirection seront transférés au client au prix coûtant, plus des frais de redirection de 350 \$.
- Aucun frais n'est engendré pour toute redirection résultant uniquement d'une erreur de Knauf Insulation.

TEST DE CERTIFICATION DE LOT

- Certains produits doivent être testés à des fins nucléaires et/ou de corrosion sous contrainte. Les tests doivent être demandés, le délai d'approvisionnement sera rallongé et des frais supplémentaires seront engendrés. Knauf Insulation peut administrer ces tests. Veuillez contacter votre représentant du service à la clientèle pour obtenir plus de détails.

DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Nous sommes des êtres humains. Bien que votre commande ait été vérifiée attentivement, des erreurs se produisent parfois. En cas d'erreur, nous voulons arranger les choses rapidement.

Pour traiter toute incohérence avec votre commande aussi efficacement que possible, nous vous demandons une copie de la preuve de livraison avec la signature du transporteur et les annotations suivantes.

- Surplus/manque
 - Détaillez toutes les divergences (quantifier le code du produit ou le numéro de référence de l'article)
- Matériels endommagés
 - Il est nécessaire de détailler le matériel endommagé spécifique avec des photos numériques du produit endommagé
- Problèmes de qualité
 - Photo(s) numérique(s) claire(s) de la date et de l'heure, étiquette de fabrication/autocollant
 - Quantité impliquée avec le code/la description du produit
 - Date de production (photo numérique de l'étiquette du produit montrant cela, si possible)
 - Description détaillée du problème de qualité
 - Photo(s) numérique(s) requises montrant le problème de qualité/les dommages avec le produit
 - Conserver le matériel jusqu'à ce que Knauf Insulation fournisse d'autres instructions
 - Numéro de bon de commande original ou numéro de commande/facture de Knauf Insulation, si disponible

Si vous n'avez pas de copie de la preuve de livraison avec la signature du transporteur, assurez-vous de recueillir les renseignements indispensables suivants avant de soumettre votre réclamation.

- Numéro de commande, numéro de facture ou numéro de bon de commande : l'un de ces trois éléments est requis.
- Code(s) du produit Knauf Insulation ou numéro de référence de l'article Knauf Insulation concerné
- Description du problème
- Solution souhaitée

Une fois que vous avez recueilli et noté les renseignements sur la preuve de livraison, veuillez nous contacter pour effectuer le traitement et toute enquête nécessaire.

- Surplus, manque et/ou matériels endommagés
 - Veuillez informer votre représentant du service à la clientèle dans les trois jours ouvrables pour accélérer la résolution. Comme toujours, le plus tôt sera le mieux.
 - Assurez-vous de discuter avec votre représentant du service à la clientèle pour organiser la récupération du produit.
 - Vous avez 90 jours à compter de la date de livraison pour soumettre une réclamation.
 - Vous avez 30 jours après avoir soumis une réclamation pour fournir tous les renseignements requis.
- Problèmes de qualité
 - Veuillez immédiatement contacter votre gestionnaire de territoire commercial après avoir trouvé des produits ayant des problèmes de qualité afin de leur fournir les renseignements nécessaires pour soumettre une réclamation.
 - Assurez-vous de discuter avec votre représentant du service à la clientèle pour organiser la récupération du produit.
 - Vous avez un an à compter de la date de fabrication sur l'emballage du produit pour soumettre une réclamation portant sur la qualité.
 - Vous avez 30 jours après avoir soumis une réclamation pour fournir tous les renseignements requis.
- Problèmes de tarification : toute divergence doit être signalée dans les 14 jours suivant la réception de la facture.

ANNULATIONS DE COMMANDE

Si vous devez annuler une commande, veuillez nous en informer dès que possible. Cela vous fait économiser de l'argent et nous fait gagner du temps.

- Vous pouvez demander une annulation de votre commande, sans frais, jusqu'à 13 h (HE) le jour ouvrable précédant la date d'expédition prévue.
- Les produits faits sur mesure (FSM) : ne peuvent en aucun cas être annulés après que le bon de commande FMS a été accepté par Knauf.
- Les annulations de commandes déjà chargées, mais se trouvant toujours sur la propriété de Knauf Insulation, entraîneront des frais de remise en stock de 350 \$ plus 20 % ainsi que des frais d'annulation de la part du transporteur (commande de camion non utilisée).
- Les commandes annulées en transit entraîneront des frais de remise en stock de 20 % en plus des frais de transport engagés.

PRODUITS FAITS SUR MESURE (FSM)

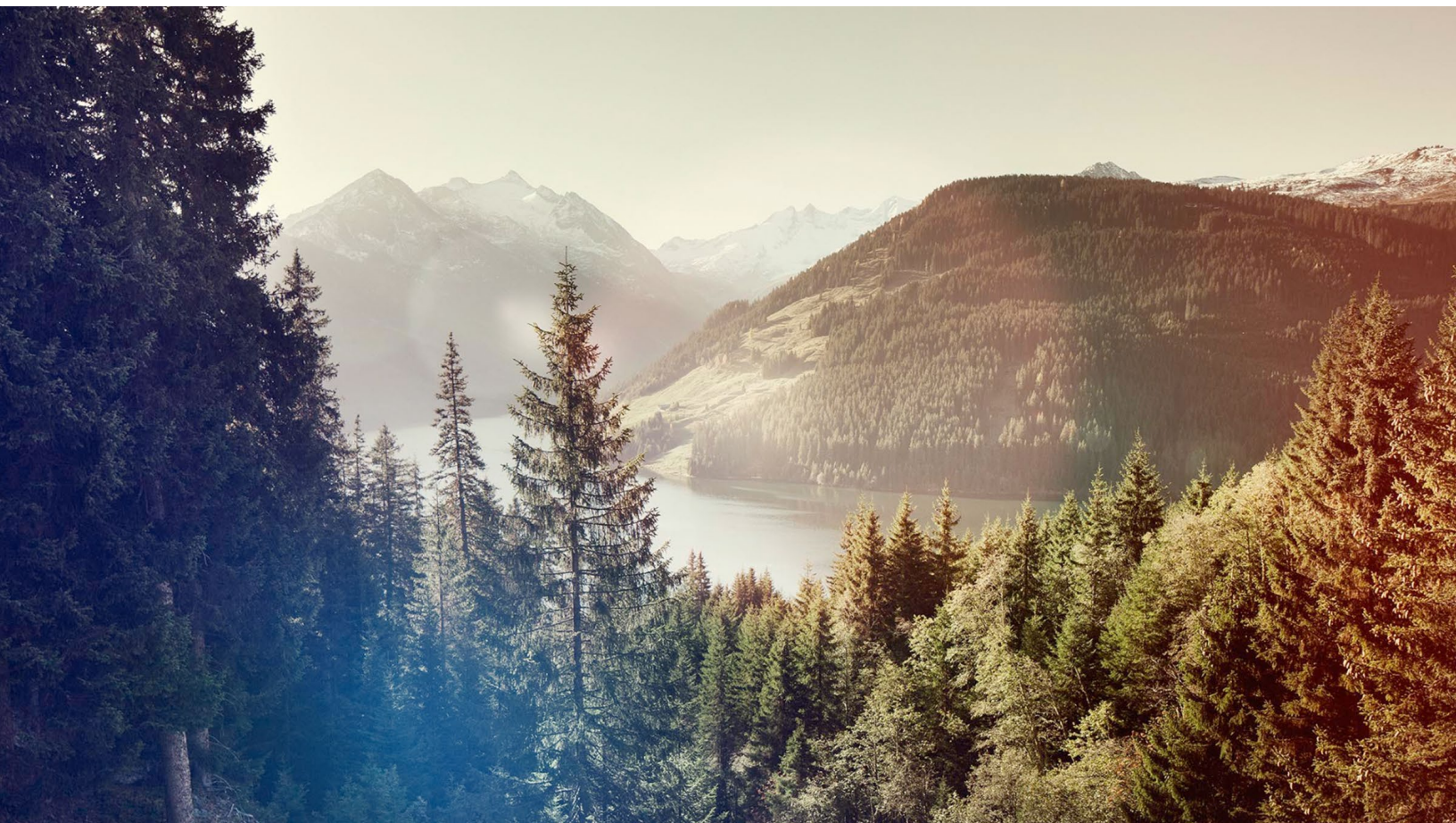
Les produits FSM sont tous les articles fabriqués sur mesure selon vos spécifications, qui peuvent inclure des longueurs, des largeurs, des revêtements, des valeurs R ou d'autres spécifications.

- Votre représentant du service clientèle (RSC) désignera spécifiquement votre commande comme produits FSM, le cas échéant. Tous les produits FSM sont soumis aux conditions générales supplémentaires suivantes.
 - La livraison de tous les produits FSM doit être effectuée dans les 30 jours civils suivants la date de livraison initiale confirmée de ces derniers.
 - La livraison du panneau isolant acoustique flexible (Acoustical Smooth Board, ASB) FSM doit être effectuée dans les 45 jours suivant la dernière date de calendrier de production du produit ASB.
 - Si la livraison de produits FSM n'est pas effectuée dans ce délai de 30 jours (ou 45 jours pour ASB), des frais de remise en stock de 10 % du montant du bon de commande de produits FSM seront engagés. Une facture sera émise pour les frais supplémentaires de 10 % de remise en stock le jour 31 (ou le 46e pour l'ASB).
 - Si la livraison de produits FSM n'est pas effectuée dans les 60 jours suivants la date de livraison initiale confirmée, une facture sera émise pour le plein prix du stock restant plus des frais de disposition supplémentaires de 5 % du montant du bon de commande de produits FSM le 61e jour, et Knauf disposera rapidement des produits FSM sans autre avis.
 - En raison de la nature des produits non durcis concernant la durée de conservation, si ce produit n'est pas pris dans les 30 jours suivants la date de production prévue confirmée, une facture sera émise pour le 31e jour pour le plein prix du stock restant plus des frais de disposition supplémentaires de 5 % du montant du bon de commande de produits FSM, et Knauf disposera rapidement des produits FSM sans autre avis.



GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE DES FRAIS

NOM DES FRAIS	DESCRIPTION	FRAIS	PAGE
Modifications de la commande	Les modifications entraînent des frais de changement de 250 \$ par commande si elles sont effectuées après 13 h (Heure de l'Est) la veille de la date d'expédition prévue (du lundi au vendredi).	250 \$	6
Demande de transport personnalisée	Les demandes de transport personnalisées telles que comprenant le service d'une équipe, le service accéléré, le traversier, l'acheminement unique, le changement de mode de transport, etc.	Coûts réels facturés par le transporteur	7
Arrêt dans le cadre d'une expédition fractionnée	Frais d'arrêt pour tous les envois fractionnés avec un maximum de deux arrêts. Les lieux de livraison doivent se trouver sur un trajet linéaire.	150 \$ par arrêt	7
Kilomètres dans le cadre d'une expédition fractionnée	Si la distance entre les arrêts sur une livraison à deux arrêts dépasse 160,9 kilomètres, des kilomètres supplémentaires seront facturés.	3,00 \$ par kilomètre supplémentaire	7
Mise en attente	Si le chauffeur doit attendre le lendemain pour livrer en raison de l'incapacité du destinataire à décharger ou si la distance entre les arrêts d'un envoi fractionné dépasse 362,1 kilomètres, des frais d'attente seront appliqués avec les frais de kilométrage.	750 \$	7
Fret inutilisé	Frais de transport supplémentaires pour les commandes utilisant moins de 95 % de la remorque.	Calculé au prorata en fonction des coûts réels de transport et du pourcentage d'utilisation du camion	7
Frais de transport indexés	Frais de transport permettant de compenser les coûts de transport fluctuants, comme indiqué dans le Cass Truckload Linehaul Index.	Veuillez consulter le tableau de référence	8
Détention	Dépassement de deux (2) heures du temps de déchargement alloué.	150 \$ par heure après les deux (2) premières heures allouées; frais maximum de 750 \$ pour une détention de cinq (5) heures	9
Frais zones métropolitaines	Livraisons à des codes postaux très encombrés entre 100 et 104 et 110 et 119 (codes postaux à trois chiffres).	500 \$	9
Réexpédition	Changement du lieu de livraison effectué après 13 h (Heure de l'Est) la veille de la date d'expédition prévue (du lundi au vendredi).	Coûts réels du transporteur	10
Retour et commande refusée	Dans le cas des retours ou des refus qui ne constituent pas une erreur de Knauf Insulation, le retour ou le refus doit être validé et acheminé par Knauf Insulation.	Frais de remise en stock de 20 %; frais de retour et pourcentage des frais de transport sortant	10
Commande annulée	Pour les commandes annulées qui ont été chargées.	350 \$ plus 20 % de frais de remise en stock de la valeur ou du prix de la commande	12
Sangles d'arrimage	Sangles d'arrimage demandées par le client.	75 \$	S.O.
CCNU	La commande de camion non utilisé (CCNU) est une commande annulée dans les 24 heures suivant son expédition, mais pas encore chargée.	350 \$	S.O.
Produits FSM : frais de remise en stock	Les produits FSM restant dans l'entrepôt de Knauf 31 à 60 jours après la date de livraison confirmée initiale (ASB 46 à 60 jours)	10 % du bon de commande	12
Produits FSM : frais de disposition	Produits FSM restants dans l'entrepôt Knauf 61 jours après la date de livraison initiale prévue (31 jours pour les produits non durcis)	5 % du bon de commande plus le coût facturé des stocks restants	12



Knauf Insulation, Inc.

One Knauf Drive, Shelbyville, IN 46176

317 398-4434

info.us@knaufinsulation.com

www.knaufnorthamerica.com/fr-ca

© 2023 Knauf Insulation, Inc.

BI-SG-CA | 03-2023

Ce produit est protégé par un ou plusieurs brevets américains.
Consultez le brevet sur www.knaufnorthamerica.com/en-us/patents.