

DIRECTIVES DE SERVICE

Knauf Insulation North America

Novembre 2026

BIENVENUE

Merci d'avoir choisi Knauf. Avec plus de quatre décennies d'expérience sur le marché de l'isolation en Amérique du Nord, nous avons beaucoup appris de nos clients. Chaque jour, nous travaillons plus fort pour comprendre ce qu'ils veulent, ce dont ils pourraient se passer et ce qui facilite leur travail, et non pas plus difficile. Ce désir d'écouter et de s'améliorer continuellement anime tous les aspects de notre entreprise. C'est ainsi que nous abordons les partenariats avec nos clients, les communautés où nous vivons et même le développement de produits.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que client? Nous sommes déterminés à 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 faisons un effort supplémentaire pour nous assurer que le travail est bien fait. Tout commence par aller au-delà des attentes dans nos communications.

Ces lignes directrices et ces pratiques exemplaires constituent la première étape pour assurer un partenariat durable. De la configuration initiale de votre compte à ce qu'il faut faire lorsque vous recevez votre envoi, nous avons organisé ce guide de partenariat pour vous permettre de faire facilement affaire avec Knauf. Veuillez les examiner attentivement et consulter les directives au besoin. Ils nous aident à offrir des produits de la plus haute qualité au plus haut niveau de service possible. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre Responsable des ventes du territoire Knauf.

— Directeur des ventes de territoire

Contenu

EN PARTENARIAT AVEC VOUS 3
Coordonnées 3
Configuration d'un nouveau client 4

COMMANDE 5
Comment passer un bon de commande 5
Quantités de commande et de livraison 6
Délais de livraison 6
Planification des livraisons 7
Modifications de commande 7

EXPÉDITION 8
Optimisation des remorques et Demandes de transport 8
Envois fractionnés en chargement complet 8
Frais de transport et de carburant 9
Frais d'indexation du fret 9

LIVRAISON 10
Réception de votre envoi 10
Déchargement 10

CIRCONSTANCES SPÉCIALES 11
Camions en retard 11
Retours ou commandes refusées 11
Reconsignation de l'expédition 12
Test de certification de lot 12
Déposer une réclamation 12
Annulations de commandes 14
Produits fabriqués sur commande (MTO) 14

GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE SUR LES FRAIS 15

EN PARTENARIAT AVEC VOUS

COORDONNÉES

Si vous avez besoin de nous joindre, voici la meilleure façon de le faire.

Équipe du service à la clientèle
Du lundi au vendredi | 8 h - 5 p.m. HNE
Téléphone: 317-398-4434, option 4

Services techniques
Du lundi au vendredi | 8 h - 5 p.m. HNE
Téléphone: 317-398-4434, option 6
Email: info.us@knaufinsulation.com
Website: www.knaufnorthamerica.com

Demandes de renseignements sur les retards de livraison
Du lundi au vendredi | 8 h - 5 p.m. HNE
Téléphone: 317-398-4434, option 4

Soutien aux produits
Communiquez avec votre directeur des ventes de territoire local pour:

- Échantillons de produits
- Demandes de formation
- Questions générales

Pour consulter la documentation à jour, veuillez visiter notre site Web:
www.knaufnorthamerica.com

Utilisez l'espace ci-dessous pour noter vos contacts spécifiques.

_____
Directeur des ventes de territoire

_____
Téléphone

_____
Courriel

_____
Représentant du service à la clientèle

_____
Téléphone

_____
Courriel

CONFIGURATION D'UN NOUVEAU CLIENT

Nous voulons bien commencer notre relation avec vous. Il est essentiel de prendre le temps de s'assurer que les détails de vos clients sont clairs et intégrés dans nos systèmes. Qu'est-ce que cela signifie pour votre première commande?

- Knauf s'engage à offrir aux nouveaux clients une expérience d'intégration positive. Les nouveaux comptes seront mis en place avec une équipe de compte professionnelle pour aider à répondre à vos questions et à traiter vos commandes.
- Une demande de crédit et une acceptation de nos conditions générales standard doivent être établies en tant que nouveau client. Si vous demandez le statut d'exonération de la taxe de vente, un certificat d'exonération de la taxe de vente est requis avec la demande de crédit. Les clients peuvent être invités à 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 dûment remplie, notre équipe de crédit la traitera dans les cinq jours ouvrables.
- Une fois votre demande approuvée et le prix établi, vous serez dans notre système en tant que nouveau client et pourrez passer votre première commande.
- Les clients sont tenus de maintenir des politiques et des procédures de conformité internes appropriées pour assurer la conformité avec les normes Lois sur le contrôle commercial.
- Conformité avec les Les sanctions et les règlements de contrôle des exportations sont essentiels aux activités de Knauf et constituent une exigence légale des acheteurs de produits Knauf. Les violations de ces règlements peuvent entraîner des mesures directes de la part des États-Unis. gouvernement contre les parties impliquées. Il est important que nos clients se conforment aux lois applicables dans la manipulation des produits Knauf. Tous les clients doivent signer un certificat de conformité sur une base annuelle et sont tenus de maintenir à jour et exacts renseignements sur l'agent de transfert.

COMMANDE

COMMENT PASSER UN BON DE COMMANDE

Un bon de commande (BC) dûment rempli est essentiel pour vous assurer d'obtenir les bons produits à temps.

- Pour votre commodité, les bons de commande peuvent être envoyés à votre représentant du service à la clientèle par courriel, EDI ou par téléphone.
- Les bons de commande envoyés par courriel et EDI offrent le traitement le plus rapide.
- Tous les bons de commande reçus après 1 p.m. HNE seront considérées comme les affaires du lendemain.
- Tous les bons de commande sont soumis à nos conditions générales standard qui peuvent être trouvées sur notre site Web et sont incorporés par référence dans chaque bon de commande. Pour éviter toute ambiguïté, ne pas joindre, référencer ou intégrer vos conditions générales à tout bon de commande. Knauf rejette expressément toute conditions générales que vous pouvez présenter dans leur intégralité et les conditions générales standard de Knauf contrôleront toutes ventes par Knauf. Les Conditions générales standard ne peuvent être modifiées, altérées ou déviées que par avec le consentement écrit de deux dirigeants dûment autorisés de Knauf (dont l'un doit être le directeur financier).

Afin que nous puissions traiter rapidement votre commande, assurez-vous que votre bon de commande (BC) comprend:

- **Renseignements sur le client** (y compris le compte vendu numéro, si possible).
- **Renseignements sur l'expédition,** y compris l'itinéraire pour les nouvelles adresses d'expédition (inclure le compte d'expédition numéro, si possible).
- **Représentant PO, nom de la personne-ressource, personne-ressource sur place le nom et le numéro de téléphone.**
- **Varier l'article** (le code de produit dans votre commande où la quantité peut devoir être ajustée à la hausse ou à la baisse pour un camion complet).
- **Type de produit** (boîtes, rouleaux, pieds carrés [SF], linéaire pieds [LF], colis ou unités) et **quantités.**
- **Code de produit** Knauf ou **référence d'article** (identifier clairement votre propre produit unique code, le cas échéant).
- **Date de livraison demandée et livraison demandée fenêtre de temps.**
- **Des renseignements sur les prix spéciaux** doivent être inclus (tâche nom ou numéro de prix).
- **Des accommodements spéciaux** doivent être notés (déposerremorque, etc.).

QUANTITÉS DE COMMANDE ET DE LIVRAISON

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 par camion. La quantité minimale de commande est un chargement complet.
- Vous pouvez demander une expédition pour une commande de chargement partiel. Si nous pouvons accommoder, un fret inutilisé des frais seront appliqués (en fonction des coûts de transport et du pourcentage de camion inutilisé).
- La quantité minimale de commande (MOQ) de tout produit standard ou non standard est une pile, une palette ou une unité. Selon le type de produit, certaines exceptions peuvent s'appliquer. Pour voir la quantité minimale de commande, veuillez visiter notre site web pour consulter les plus récents guides de données de chargement.
- Les produits non standard sont généralement disponibles en stock, mais nécessitent un délai de livraison pouvant aller jusqu'à 21 jours.
- Des prix spéciaux et des quantités minimales de commande s'appliqueront aux produits personnalisés. Les clients sont responsables de des dépassements jusqu'à +/- 5 %.

DÉLAIS DE LIVRAISON

Une partie de notre travail consiste à nous assurer que le vôtre se déroule bien. Nous sommes fiers des délais d'approvisionnement constants et de la disponibilité des produits pour faciliter la planification de votre côté.

- Knauf met tout en œuvre pour respecter les dates de livraison demandées. Veuillez noter que toutes les dates d'expédition et de livraison incluses dans une confirmation de commande ne sont que des estimations. Toutes les commandes nécessitent une date et une fenêtre de livraison prévues.
- 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 livraison et les méthodes d'expédition.
- Votre représentant du service à la clientèle confirmera le délai de livraison une fois qu'une commande a été passée et traitée en fonction de la disponibilité des produits.
- **Les produits de tuyauterie fabriqués sur commande (MTO)** ajouteront un minimum de 45 jours aux délais de livraison standard.
- **Les produits résidentiels fabriqués sur commande (MTO)** ajouteront un minimum de 30 jours aux délais d'approvisionnement standard.
- Des délais d'approvisionnement prolongés sont possibles en période d'attribution et dans d'autres circonstances ou événements commerciaux qui échappent au contrôle de Knauf.

PLANIFICATION DES LIVRAISONS

Vous avez passé votre commande. Quelle est la prochaine étape? Planifiez votre date et votre fenêtre de livraison.

- Nous ferons tout notre possible pour respecter les délais de livraison demandés pour les commandes de chargement complet.
- Nous avons besoin d'une fenêtre de livraison prévue **de deux heures après l'heure de livraison confirmée** pour toutes les commandes de camions complets sur la route.
- Si notre transporteur arrive plus tôt que la fenêtre de livraison confirmée, vous n'avez pas besoin de décharger le camion avant votre fenêtre confirmée.
- Nos transporteurs ne sont pas tenus de confirmer la date et l'heure de livraison. La livraison à temps est basée sur la confirmation reçue de Knauf.
- Les délais de livraison avec nos transporteurs peuvent être établis entre les heures de 7 heures. et 6 p.m. heure locale du lundi au vendredi.

***Remarque:** Les périodes de livraison demandées en dehors de ces heures peuvent être planifiées en fonction de la disponibilité de notre transporteur. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.*

CHANGEMENTS DE COMMANDE

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

- Vous pouvez demander des modifications à votre commande jusqu'à **1 p.m. HNE deux jours ouvrables avant la date d'expédition prévue.** Tous les changements sont soumis à notre examen et à notre approbation.
    - **Modifications apportées au produit** après 1 h HNE, deux jours ouvrables avant la date d'expédition prévue, entraînera des coûts supplémentaires du transporteur, des frais de modification de 250 $ par commande client et votre date d'expédition pourrait changer.
    - **Modifications de la date d'expédition** ou **de l'adresse d'expédition effectuées** après 1 h HNE deux jours ouvrables avant la date d'expédition prévue, des coûts supplémentaires du transporteur et des frais de réexpédition de 350 $ seront appliqués.

    ***Remarque:** Les changements demandés le vendredi ou le jour ouvrable précédant un jour férié peuvent nécessiter un délai 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 consulter votre confirmation de commande pour vérifier la date de livraison prévue et la fenêtre de livraison.
- Les changements de commande pourraient avoir une incidence sur la livraison initiale, la date de ramassage et/ou la disponibilité du produit. Cela comprend, sans s'y limiter, les produits ajoutés ou annulés, les changements aux quantités de commande et les changements de date d'expédition ou d'adresse d'expédition.
- Pour demander une modification de commande, veuillez communiquer avec votre représentant du service à la clientèle et avoir les renseignements sur votre commande à portée de main.

EXPÉDITION

OPTIMISATION DES REMORQUES ET DEMANDES DE TRANSPORT

Nous nous engageons à faire mieux pour nos clients et notre monde. Cela signifie que nous visons à expédier non seulement dans les délais, mais aussi de la manière la plus économe en carburant possible.

- Notre objectif est de maximiser 100 % de la remorque lors du chargement des commandes.
- Nous pourrions être en mesure de répondre à certaines demandes de transport personnalisé, mais tout fret inutilisé, si moins de 95 % de la remorque est utilisée, entraînera des coûts supplémentaires pour vous.

  Par exemple, *une demande personnalisée peut inclure le service d'équipe, le service accéléré, le détournement, l'utilisation de traversiers, les traversées de ponts, l'itinéraire unique, l'expédition refusée, le changement de mode, l'attente du chauffeur et les modèles de chargement spéciaux ou de clients.*

- Toutes les demandes doivent être soumises à votre représentant du service à la clientèle avant l'expédition pour approbation, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.
- Vous serez responsable de tous les frais liés à un transporteur retournant à la destination pour enlever le matériel non déchargé dans son intégralité.
- Vous serez seul responsable de tous les coûts spéciaux encourus par Knauf en raison d'actions spéciales ou de demandes de transport, qui comprend, sans s'y limiter, l'expédition accélérée ou premium.

CHARGEMENT COMPLET D'EXPÉDITIONS FRACTIONNÉES

Pour vous faciliter la tâche, nous proposons des expéditions fractionnées en chargement complet avec quelques règles et exceptions notables.

- Les commandes de chargement complet peuvent être livrées à deux arrêts tant que trois critères sont respectés:
  - Au moins 25 % du camion est déchargé à chaque arrêt.
  - Les deux arrêts doivent être livrés le même jour.
  - Les butées doivent être de nature linéaire par rapport à la plante.

  **Les expéditions fractionnées sont indiquées sur la cargaison. Le premier arrêt consiste à décharger uniquement à ce point. Si le chauffeur doit attendre le lendemain pour effectuer la livraison parce que le destinataire n'est pas en mesure de décharger ou si la distance entre les arrêts d'un envoi fractionné dépasse 225 milles, des frais d'attente de 750 $ seront appliqués en plus des frais de kilométrage fractionné.*

- Des frais d'escale de 150 $ seront appliqués à chaque lieu de livraison pour tous les envois fractionnés.
- Nous ne pouvons pas accommoder les envois fractionnés dans le métro ou d'autres zones très encombrées.
- Si la distance entre les arrêts dépasse:
  - 160,9 kilomètres - des frais de 3,00 $ par kilomètre supplémentaire vous seront facturés.
  - 362,1 kilomètres - des frais de 3,00 $ par kilomètre supplémentaire et l'envoi fractionné Frais d'escale (voir la section des frais de référence rapide pour détails).
- Les envois fractionnés pour le transport intermodal doivent être dans un rayon de 241,4 kilomètres l'un de l'autre.
- Des délais de livraison de deux heures peuvent être prévus pour le premier arrêt; cependant, nous ne pouvons pas garantir un rendez-vous pour le deuxième arrêt. Le premier arrêt sera responsable des frais supplémentaires encourus par la détention des transporteurs, y compris les accusations de détention et d'escale.

FRAIS DE TRANSPORT ET DE CARBURANT

Même si nous aimerions garder les choses cohérentes, le changement est une évidence en ce qui concerne les coûts de transport.

- Knauf évalue les frais et les charges chaque trimestre en utilisant l'indice Cass Truckload Linehaul Index et le numéro actuel 2 Prix de détail du diesel. Les clients reçoivent des renseignements mis à jour chaque trimestre et seront avisés avant toute modification de ces frais.

FRAIS INDEXÉS DE FRET

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

- Les frais sont appliqués en fonction de la date d'expédition de la commande qui peut différente de la date figurant sur la facture.
- Si la moyenne de l'indice Cass Truckload Linehaul dépasse 125 au cours du trimestre civil précédent, des frais de transport indexés à taux fixe seront appliqués en fonction de l'indice indiqué dans le graphique ci-contre.
- Vous pouvez trouver l'indice de transport de ligne Cass Truckload le plus récent à l'adresse: www.cassinfo.com/freight-audit-payment/cass-transportation-indexes

INDICE DE TRANSPORT DE LIGNE AVEC CHARGEMENT COMPLET DE CAMION DE CASS	FRAIS DE TRANSPORT INDEXÉS FORFAITAIRES PAR FACTURE	
Moyenne trimestrielle de l'indice	**TL complet**	**TL partiel**
inférieur à 125	$0	$0
125 - 129.9	$50	$23
130 - 134.9	$100	$45
135 - 139.9	$150	$68
140 - 144.9	$200	$90
145 - 149.9	$250	$112
150 - 154.9	$300	$135
155 - 159.9	$350	$157
160 - 164.9	$400	$180
165 - 169.9	$450	$203
170 - 174.9	$500	$224

LIVRAISON

RÉCEPTION DE VOTRE ENVOI

Aujourd'hui, c'est le jour. Quand il est temps de recevoir votre commande, veuillez noter:

- Consultez votre confirmation de commande pour votre livraison renseignements sur le rendez-vous.
- Veuillez prévoir une fenêtre de livraison de deux heures après heure de livraison confirmée.
- Assurez-vous de conserver une copie de la preuve de livraison (POD) avec la signature du transporteur et du destinataire.
- Veuillez consulter la section « Dépôt d'une réclamation » pour tout les écarts de livraison.

***Remarque:** 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 du destinataire et les notes appropriées comme indiqué dans cette section.

DÉCHARGEMENT

Vous avez des endroits où aller et des choses à faire. Nos transporteurs aussi. Veuillez noter:

- Nos transporteurs prendront deux heures pour le déchargement de chaque livraison à partir de l'heure d'arrivée réelle de la livraison.
    - Une fois le temps de déchargement de deux heures écoulé, vous serez facturé pour la détention à 150 $ l'heure jusqu'à ce que le déchargement soit terminé. Frais maximum de 750 $ pour cinq heures de détention.
    - Une preuve de livraison non signée n'annule pas la validité des frais encourus.
    - Les transporteurs qui arrivent tôt n'ont pas besoin d'être déchargés avant l'heure de livraison.
- Documentation POD
    - 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 détailler l'arrivée du chauffeur et heures de départ sur le POD.
    - Le client et le chauffeur sont tenus de signer le formulaire POD, qui doit inclure la signature, le nom, la date et l'heure.
- Pour éviter de vous répercuter des coûts plus élevés, **l'assistance au conducteur pour le déchargement n'est pas disponible.**

CIRCONSTANCES SPÉCIALES

CAMIONS EN RETARD

Nos transporteurs font tous les efforts pour être là où ils sont censés être, quand ils sont censés être. Parfois, des forces hors du contrôle du conducteur, comme la circulation, les conditions météorologiques et la construction routière, peuvent perturber même les plans les mieux conçus.

- Consultez votre confirmation de commande pour obtenir des renseignements sur votre rendez-vous de livraison.
- Veuillez prévoir un créneau de rendez-vous de livraison de deux heures pour la livraison.

COMMANDES RETOURNÉES OU REFUSÉES

Si vous devez retourner une commande en tout ou en partie, veuillez passer en revue ce qui suit avant de communiquer avec votre représentant du service à la clientèle.

- Les clients peuvent demander des retours de produits standard, qui **doivent être approuvés par Knauf** à son entière discrétion.
- 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 faits sur commande ne peuvent pas être retournés.**
- Les retours demandés par le client doivent être approuvés au préalable sur les produits et nécessitent 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 fret sortant, les frais de retour, les frais d'administration et les frais de rétention.
- Si une commande est retournée ou refusée lors de la livraison, des frais de réapprovisionnement de 20 % et tous les frais de transport aller et retour seront facturés au client.
- Le crédit ne sera accordé que sur le produit qui est revendable.
- Si une commande est refusée lors de la livraison, veuillez en informer votre représentant du service à la clientèle pendant que le chauffeur est encore sur place.
- Il n'y a pas de frais pour un retour qui est uniquement résultant d'une erreur de Knauf.

RÉEXPÉDITION D'EXPÉDITION

Même avec les meilleurs plans, les choses peuvent changer. Chaque fois que cela sera humainement possible, nous travaillerons avec vous pour vous aider à réduire les maux de tête.

- Knauf tentera de faire des demandes de réexpédition ou de détournement demandées par le client dans la mesure du possible.
- Les consignations ne sont pas disponibles en dehors des 48 États contigus ou pour les remorques sans remorque.
- Nos transporteurs se réservent le droit de facturer des frais de réexpédition si le lieu de livraison est modifié après 1 h. HNE deux jours avant la date d'expédition prévue.
- Les frais de réexpédition seront transférés au client au coût, plus des frais de réexpédition de 350 $.
- Il n'y a aucuns frais pour une réexpédition qui est uniquement le résultat d'une erreur de Knauf.

ESSAIS DE CERTIFICATION DE LOT

- Certains produits doivent être testés à des fins de corrosion nucléaire et/ou sous tension. Les tests doivent être demandés; le délai d'exécution augmentera et sera assujetti à des frais supplémentaires. Knauf peut administrer ces tests, veuillez communiquez avec votre représentant du service à la clientèle pour obtenir plus de détails.

DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

Nous sommes seulement humains. Bien que votre commande ait été vérifiée avec soin, des erreurs peuvent parfois se produire. En cas d'erreur, nous voulons corriger les choses rapidement.

Pour traiter toute incohérence avec votre commande aussi efficacement que possible, **nous avons besoin d'une copie de la preuve de livraison (POD) avec la signature du destinataire et du transporteur** et les notations suivantes.

- **Excédent / Pénurie**
  - Détaillez toutes les divergences (quantifier le code de produit ou le numéro de référence de l'article).
- **Matériaux endommagés**
  - Détaillez les dommages spécifiques matériel.
  - Photos numériques détaillées du produit endommagé est requis.
- **Les problèmes de qualité doivent fournir ce qui suit:**
  - Photo(s) numérique claire de l'estampille de la date et de l'heure, étiquette/autocollant de fabrication.
  - Quantité impliquée avec le matériau du produit code/description.
  - Date de production (numérique photo du produit l'étiquette le montrant, si possible).
  - Description détaillée du problème de qualité.
  - Photo(s) numérique montrant défaut de qualité/ les dommages causés par le produit sont requis.
  - Conservez le matériau jusqu'à ce que Knauf offre plus instructions.
  - Numéro de bon de commande original ou Numéro de commande/facture Knauf, si disponible.

Si vous n'avez pas de copie de la preuve de livraison (PDL) avec la signature du transporteur, assurez-vous de rassembler les informations clés suivantes avant de commencer la soumission de la réclamation.

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

Une fois que vous avez les informations recueillies et notées sur le bordereau d'emballage, veuillez nous contacter pour compléter le traitement et toute enquête nécessaire.

- **Excédent, pénurie et/ou matériel endommagé**
  - Veuillez aviser 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 parler avec votre représentant du service à la clientèle pour organiser la disposition du produit.
  - Vous avez **90 jours** à compter de la date de livraison pour soumettre une réclamation.
  - Vous avez **30 jours** après avoir soumis la réclamation pour fournir tous les renseignements requis.
- **Problèmes de qualité**
  - Veuillez communiquer avec votre directeur des ventes de territoire immédiatement après avoir trouvé le ou les produit(s) ayant des problèmes de qualité pour lui fournir les renseignements nécessaires pour soumettre une réclamation.
  - Assurez-vous de parler avec votre directeur des ventes de territoire et/ou votre représentant du service à la clientèle pour organiser disposition du produit.
  - Vous avez un an à compter de la date de fabrication indiquée sur l'emballage du produit pour soumettre une déclaration de qualité.
  - Vous avez **30 jours** après avoir soumis la 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.

CIRCONSTANCES SPÉCIALES

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 1 p.m. HNE deux jours ouvrables avant votre date d'expédition prévue.
- Les produits fabriqués sur commande (MTO) **ne peuvent** en aucun cas être annulés après que ce bon de commande a été accepté par Knauf.
- Les annulations de commandes déjà chargées, mais toujours sur la propriété de Knauf entraîneront des frais de 350 $ plus 20 % frais de réapprovisionnement ainsi que les frais d'annulation du transporteur (commande de camion non utilisée).
- Les commandes annulées en transit entraîneront des frais de restockage de 20 % en plus des frais de transport encourus.
- L'annulation d'une commande dans les deux jours ouvrables précédant l'expédition, mais qui n'a pas encore été chargée, entraînera des frais de 350 $ pour TONU.

PRODUITS FABRIQUÉS SUR COMMANDE (MTO)

Les produits MTO sont tous les articles fabriqués sur mesure selon vos spécifications, qui peuvent inclure différentes longueurs, largeurs, parement, valeur R ou autres spécifications.

- Votre représentant du service à la clientèle désignera spécifiquement votre commande au MTO, le cas échéant. Tous les produits MTO sont soumis aux conditions supplémentaires suivantes:
    - La livraison de tous **les produits MTO doit être effectuée dans les 30 jours** civils suivant la date de livraison confirmée initiale.
    - La livraison **du panneau acoustique lisse (ASB) du MTO doit être effectuée dans les 45 jours civils** suivant la date de livraison confirmée originale.
    - Si la livraison **du produit MTO n'est pas effectuée dans le délai de 30 jours requis (ou de 45 jours pour ASB)**, des frais de conservation de l'inventaire de 10 % du montant total du bon de commande MTO seront facturés. Une facture être émis automatiquement pour les frais de conservation des stocks le 31e jour (ou le 46e jour pour ASB).
    - Si la livraison **du produit MTO n'est pas effectuée dans les 60 jours** suivant la date de livraison initiale confirmée, une facture sera automatiquement émise pour le prix total du stock restant avec une mise au rebut supplémentaire frais de 5 % le jour 61. Knauf doit éliminer rapidement le produit MTO sans autre avis.
    - En raison de la nature des produits non durcis en ce qui concerne la durée de conservation, si ce produit n'est pas pris dans les 30 jours suivant la date de livraison confirmée originale, une facture sera automatiquement **émise le 31e jour** pour le prix total du stock restant plus des frais d'élimination supplémentaires de 5 % du montant du bon de commande MTO. Knauf doit éliminer rapidement le produit MTO sans autre avis.

GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE SUR LES FRAIS

NOM DES FRAIS	DESCRIPTION	CHARGE	RÉF. PAGE
Modifications de commande	Les modifications sont assujetties à des frais de modification par commande si elles sont effectuées après 1 h. HNE deux jours ouvrables avant la date d'expédition prévue (du lundi au vendredi).	$250	7
Demande de transport personnalisé	Demandes, y compris, mais sans s'y limiter : service d'équipe, service accéléré, traversée de traversier, itinéraire unique, changement de mode, etc.	Coûts réels facturés par le transporteur	8
Arrêt d'expédition fractionnée	Frais d'escale pour tous les envois fractionnés avec un maximum de deux escales. Les lieux de livraison doivent être de nature linéaire.	150 $ par arrêt	8
Kilomètres d'expédition fractionnée	Si la distance entre les arrêts sur une livraison à deux arrêts dépasse 362,1 kilomètres, les kilomètres supplémentaires seront facturés au tarif suivant.	$3.00 par kilomètre supplémentaire	8
Arrivée d'une expédition fractionnée	Si le chauffeur doit attendre le lendemain pour effectuer la livraison parce que le destinataire n'est pas en mesure de décharger ou si la distance entre les arrêts d'un envoi fractionné dépasse 362,1 kilomètres, des frais d'attente seront appliqués en plus des frais de kilométrage fractionné.	$750	8
Fret non utilisé	Frais de transport supplémentaires pour les commandes de moins de 95 % de la remorque.	Calculé au prorata des coûts réels de transport et le pourcentage d'utilisation des camions	8
Frais d'indexation du fret	Frais de transport pour compenser la fluctuation des coûts de transport, comme indiqué dans l'indice Cass TL.	Voir le tableau de référence	9
Détention	Dépassement de deux heures du temps de déchargement alloué.	150 $ l'heure après les 2 heures allouées; frais maximum de 750 $ pour cinq heures de détention	10
Retour/commande refusée	Les retours/refus qui ne sont pas une erreur de Knauf doivent être approuvés et acheminés par Knauf.	Frais de restockage de 20 %; frais de retour et pourcentage des frais de fret sortant	11
Reconsignation	Le lieu de livraison du changement d'expédition a été effectué après 1 h HNE deux jours ouvrables avant la date d'expédition prévue (du lundi au vendredi).	Coûts réels facturés par le transporteur, plus 350 $	12
Commande annulée	Pour les commandes annulées qui ont été chargées.	350 $ plus 20 % des frais de réapprovisionnement de la valeur/prix de la commande	14
TONU	Une commande de camion non utilisée (TONU) est lorsqu'une commande est annulée dans les deux jours ouvrables suivant son expédition, mais non encore chargée.	$350	14
MTO - Frais de mise en attente des stocks	Les produits fabriqués sur commande restent dans l'entrepôt de Knauf 31 à 60 jours après la date de livraison confirmée initiale (ABS 46 à 60 jours).	10 % du bon de commande	14
MTO - Frais d'élimination	Produits fabriqués sur commande restant dans l'entrepôt Knauf 61 jours après la date de livraison confirmée initiale (31 jours pour les produits non durcis).	5 % du bon de commande plus le coût facturé de l'inventaire restant	14

Knauf Insulation, Inc.

One Knauf Drive, Shelbyville, IN 46176

(317) 398-4434

info.us@knaufinsulation.com

www.knaufnorthamerica.com/en-us

© 2026 Knauf Insulation, Inc.

Directives de service FR-CA | 11-2026

Ce produit est couvert par un ou plusieurs et/ou autres brevets. Voir le brevet à www.knaufnorthamerica.com/en-us/patents.

Tous droits réservés, y compris ceux de reproduction photomécanique et de stockage sur support électronique. Une extrême prudence a été observée lors de la compilation et du traitement des informations, du texte et des illustrations de ce document. Néanmoins, les erreurs ne peuvent pas être totalement exclues. L'éditeur et les éditeurs ne peuvent assumer aucune responsabilité légale ni aucune responsabilité pour les informations incorrectes et les conséquences de celles-ci. L'éditeur et les éditeurs seront reconnaissants pour les suggestions d'amélioration et les détails des erreurs possibles signalées. Pour obtenir les versions de documents les plus récentes et les renseignements sur les produits, veuillez toujours consulter notre site Web.

