

NOS ENGAGEMENTS & SERVICES

À LA CLIENTÈLE POUR LA DISPONIBILITÉ
ET LA LIVRAISON DES PRODUITS AXTER

CHARTRE LOGISTIQUE - EDITION 2022



SOLUTIONS D'ÉTANCHÉITÉ

BITUMINEUSE SYNTHÉTIQUE LIQUIDE ECO-RESPONSABLE

CHARTRE LOGISTIQUE AXTER

NOS ENGAGEMENTS & NOS SERVICES
AVEC L'EXPÉRIENCE CLIENT AU COEUR DE NOS ACTIONS

Au-delà de son savoir-faire technique, AXTER a bâti son projet d'entreprise autour de la satisfaction client, avec le service et l'accompagnement comme piliers de son développement.



PROPOSER UN SERVICE CLIENT OPTIMAL POUR SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

- **un service «Conseil technique»** pour une réponse technique adaptée à chaque projet
- **un service clients**, véritable interface entre les clients et le site de production.
- **un suivi livraison, logistique et approvisionnement** réactif et de qualité
- **une équipe de conseillers** à disposition et une équipe technique présente sur les chantiers

GARANTIR UNE PROXIMITÉ POUR CRÉER UNE RELATION DE CONFIANCE

- **un réseau commercial décentralisé** avec un commercial dédié présent dans chaque région
- **un réseau de dépôts proche des clients**, qui constitue un relais important du maillage logistique d'AXTER en France.

SOMMAIRE

L'ESSENTIEL DES INFORMATIONS À CONNAÎTRE POUR PRÉPARER AU MIEUX VOS COMMANDES ET LA LIVRAISON DES PRODUITS AXTER

04

CONTACTS AXTER

À qui dois-je passer commande?

05

RÉSEAU DE DÉPÔT AXTER

Où trouver/me faire livrer les produits AXTER?

06

DÉLAIS DE LIVRAISON

En combien de temps puis-je me faire livrer?

08

DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Comment savoir si les produits que je souhaite sont en stock?

09

RETOUR DE MARCHANDISE

Que faire si je souhaite retourner la marchandise à AXTER?

10

TARIF DES PRESTATIONS DE BASE

11

TARIF DES SERVICES OPTIONNELS

12

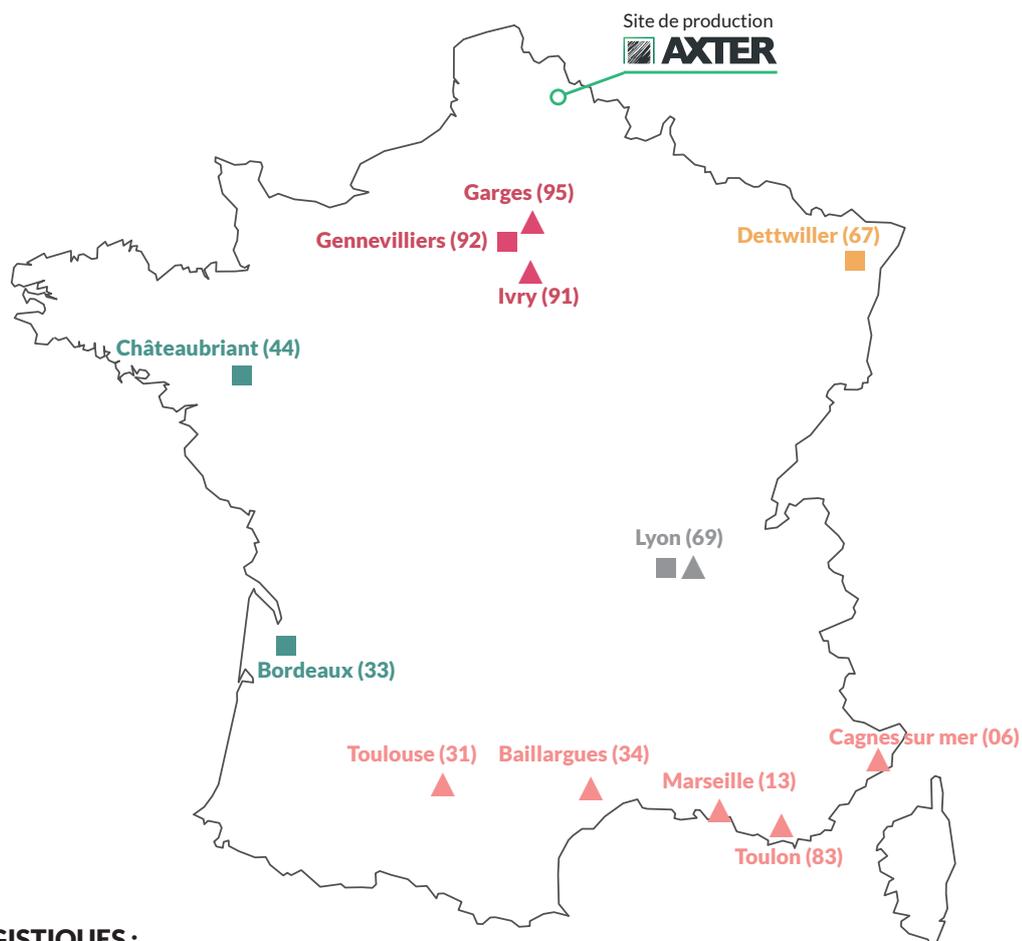
MOYENS DE TRANSPORT

Quel type de véhicule est utilisé pour le transport de ma commande?

RÉSEAU DE DÉPÔTS AXTER

OÙ TROUVER & ME FAIRE LIVRER LES PRODUITS AXTER ?

AXTER a mis en place un réseau de dépôts de ses produits pour être au plus proche des clients. Ces dépôts constituent un relais important du maillage logistique d'AXTER en France.



DÉPÔTS LOGISTIQUES :

- **Transport KIEFFER Gennevilliers** | 51, Route principale du port, Bat G1 92230 GENNEVILLIERS | Tel. 01 40 85 42 55
- **Transport MALGOGNE Dettwiller** | ZI Eigen 67490 DETTWILLER | Tel. 03 88 71 94 01
- **Transport MALGOGNE Châteaubriant** | 22 Rue Winston Churchill 44141 CHATEAUBRIANT CEDEX | Tel. 02 40 81 52 53
- **Transport CHAZOT Bordeaux** | 90 Chemin de Leyran 33140 VILLENAVE D'ORNON | Tel. 05 57 96 15 15
- **Transport CHAZOT Lyon** | 1690 Avenue Henri Schneider ZAC des Gaulnes 69330 JONAGE | Tel. 04 72 13 53 68

DÉPÔTS NÉGOGES :

- ▲ **SFIC Gargas** | 24, Avenue des Morillons, ZI des Doucettes 95140 GARGES LES GONESSE | Tel. 01 39 93 88 22
- ▲ **SFIC Ivry** | 1 Bis Rue Paul Mazy 94200 IVRY SUR SEINE | Tel. 01 45 21 56 78
- ▲ **LAUDE Lyon** | 21 Rue André Ampere 69680 CHASSIEU | Tel. 04 72 79 18 80
- ▲ **LAUDE Toulouse** | 100 Route de Paris 31150 FENOUILLET | Tel. 05 62 75 92 30
- ▲ **LAUDE Baillargues** | 103 Rue Charles Gide ZA La Biste 34670 BAILLARGUES | Tel. 04 67 10 75 94
- ▲ **LAUDE Marseille** | 8 Boulevard Frederic Sauvage, Les Arnavaux 13014 MARSEILLE | Tel. 04 95 05 39 90
- ▲ **LAUDE Toulon** | 430 Boulevard De Lery - Lot 4B 83140 SIX FOURS LES PLAGES | 04 98 03 24 40
- ▲ **ASTURIENNE Cagnes s/mer** | 73 Chemin Du Vallon Des Vaux 06800 CAGNES SUR MER | Tel. 04 97 12 60 00



DÉLAIS DE LIVRAISON

EN COMBIEN DE TEMPS PUIS-JE M'FAIRE LIVRER ?

DÉLAI DE LIVRAISON :

Le délai de livraison est le délai minimum réalisable entre le moment où le client passe sa commande et celui où il est livré. Il représente un engagement de la part d'AXTER. Ce délai comprend :

LE DÉLAI ADMINISTRATIF

(prise et saisie de commande, préparation, mise en place de l'affrètement)

24H

Il s'applique sur toute commande reçue **avant 11h00 au Service Clients.**



LE DÉLAI DE TRANSPORT

qui est fonction de la distance à parcourir et qui inclut les contraintes légales

24H POUR 450 KMS

Le délai standard varie entre 24 et 48h selon le lieu de livraison (voir carte p.7).

LE DÉLAI TOTAL DE LIVRAISON

est généralement compris **ENTRE 48H ET 72H** pour des livraisons sans spécificité particulière.

SAMEDIS ET JOURS FÉRIÉS :

Les jours fériés ne sont pas compris dans le délai de transport. Les chauffeurs sont tenus de s'arrêter le samedi à 22h00 (12h00 dans le cas de transports de marchandises dangereuses, ex. Vernis Antac). Ils reprennent la route à 22h00 le dimanche (minuit pour les transports de marchandises dangereuses).

CAMIONS SPECIAUX :

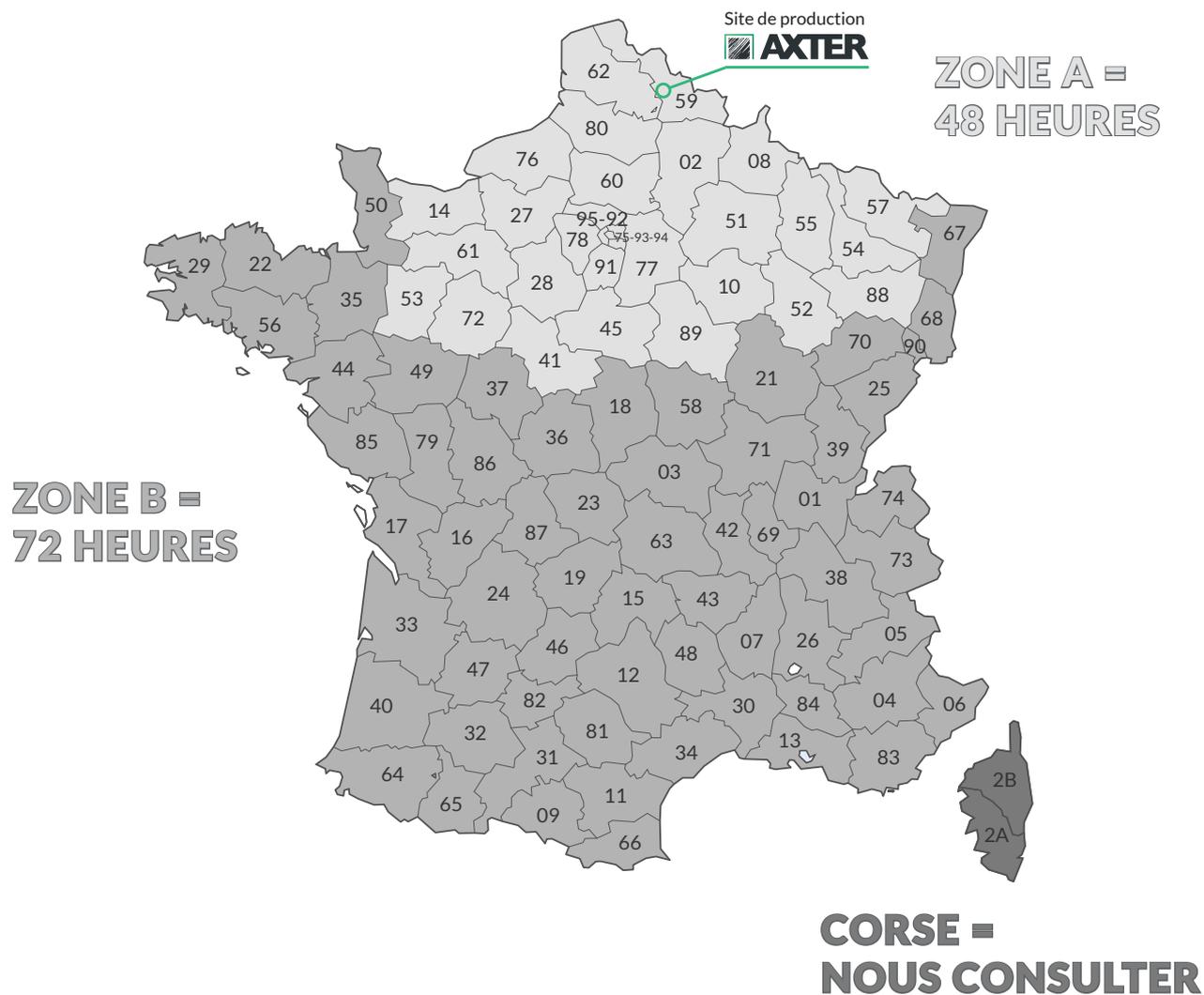
Sauf pour les départs dépôts (voir page 10), il faut prévoir une journée supplémentaire pour les livraisons en petit camion et pour les camions équipés de hayon et de bras grue. Le délai administratif est allongé pour rechercher ce type de camion. **Attention : cette prestation de camion-grue ou camion hayon implique un forfait supplémentaire. Voir pages 10 et 11.**

HORAIRES DE LIVRAISON :

Nos engagements sur les horaires de livraison sont de **+2h maxi** au-delà de l'horaire demandé. **Sans horaire spécifié, nos livraisons sont planifiées dans la demi-journée.**



La carte suivante représente les délais de livraison depuis l'usine de Courchelettes, selon chaque zone :
48h pour la zone A et 72h pour la zone B.





DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

COMMENT SAVOIR SI LES PRODUITS QUE JE SOUHAITE COMMANDER SONT EN STOCK ?

DISPONIBILITÉ DES PRODUITS

Chaque produit AXTER est rattaché à une « couleur logistique » qui détermine sa disponibilité. Cette couleur figure sur tous les tarifs AXTER. Les catégories de produits sont les suivantes :

CATÉGORIE

VERT

Disponibilité immédiate des produits quelle que soit la quantité demandée

- En cas de rupture, AXTER s'engage à :
 - la livraison du reliquat, sans frais de port, dans un délai maximal de 5 jours ou
 - proposer pour un prix identique un produit de performance supérieure ou égale ayant le même usage.

CATÉGORIE

ORANGE

Disponibilité immédiate selon quantité en stock

- Le client doit s'enquérir auprès du délégué commercial et/ou de l'assistante des ventes de l'adéquation entre ses besoins en quantités et délais et les quantités disponibles chez AXTER.
- A la commande, AXTER s'engage à donner un délai qui ne dépassera pas 2 semaines.

CATÉGORIE

ROUGE

Disponibilité sur commande. Les produits ne sont pas en stock.

- La totalité de la production sera vendue au client qui prendra en charge le reliquat éventuel qui n'excédera pas +10%.
- Le délai est de deux semaines minimum et confirmé à la commande.
- Cela concerne les produits techniques, dérivés de produits à la gamme, produits spécifiques sur devis.



RETOUR DE MARCHANDISE

QUE FAIRE SI JE SOUHAITE RETOURNER LA MARCHANDISE ?

RETOUR DE MARCHANDISE

Le retour de marchandises à AXTER par le client est possible, dans les conditions suivantes :

- Tout retour de marchandise doit être réalisé après accord préalable du Service Clients AXTER.
- Seules les palettes intactes, non entamées peuvent être retournées.
- A leur livraison chez AXTER, les palettes doivent arriver en bon état.
- Les frais de transport au réel sont à la charge du client.
- Toute reprise de produits fera l'objet d'une décote de 20%.

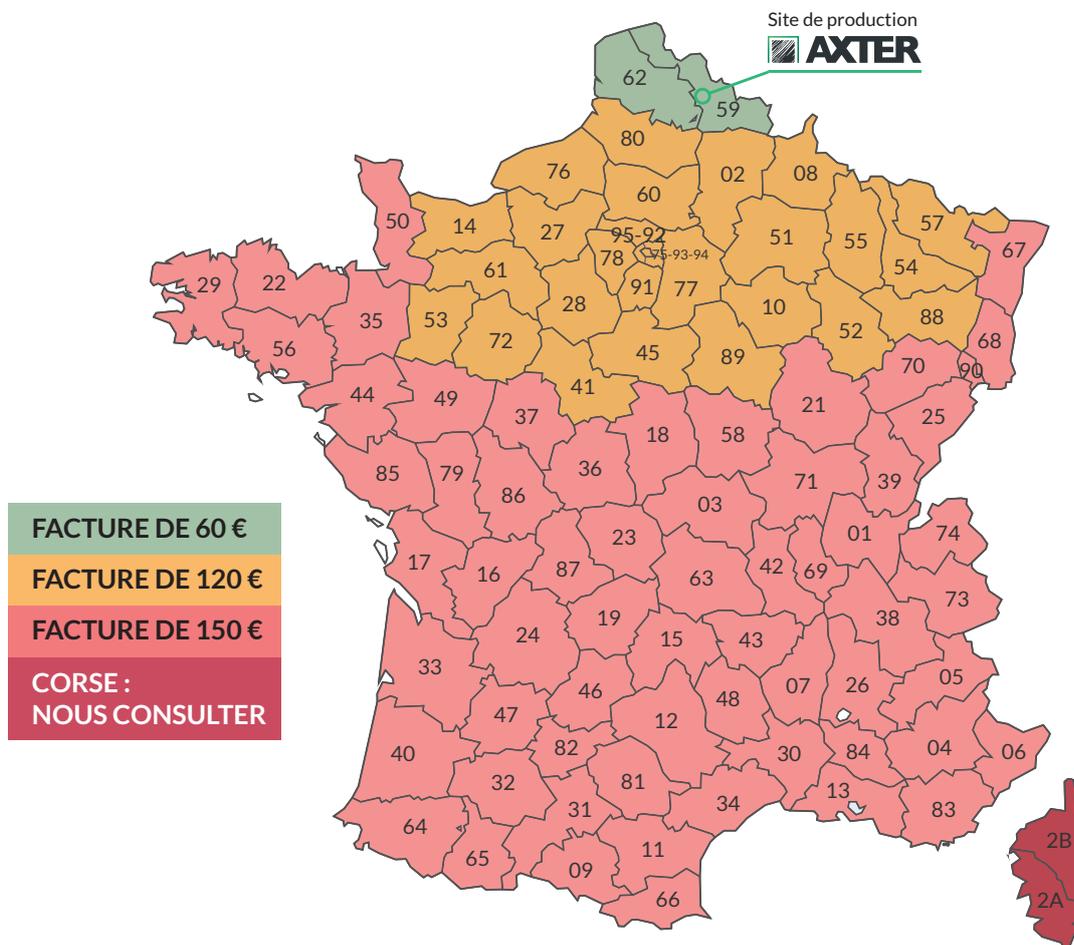
REFUS D'UNE LIVRAISON PAR LE CLIENT

En cas de refus d'une livraison par le client au moment du déchargement sur chantier, le retour de marchandise peut être fait, sous les mêmes conditions que listées ci-dessus.

TARIF DES PRESTATIONS DE BASE

CAS GÉNÉRAL : AU DÉPART DE COURCHELLETES

Dans le cas général, les livraisons AXTER sont franco toute France à partir de 5 tonnes.
Pour les commandes inférieures à 5 tonnes, **UNE PARTICIPATION AUX FRAIS DE TRANSPORT EST FACTURÉE SELON LES ZONES GÉOGRAPHIQUES :**



CAS PARTICULIER : AU DÉPART DES DÉPÔTS AXTER

Au départ des dépôts AXTER, les livraisons sont franco à partir de 5 tonnes.
Pour les commandes inférieures à 5 tonnes, **UNE PARTICIPATION AUX FRAIS DE TRANSPORT DE 150 € EST FACTURÉE.**



TARIF DES SERVICES OPTIONNELS

PRÉPARATION DE COMMANDES SPÉCIFIQUES

- A la demande du client, AXTER peut réaliser des préparations de commandes spécifiques, par exemple une préparation par terrasse ou par bâtiment : **25 €/PALETTE PRÉPARÉE.**

Palettisation standard :

- dimension des palettes : 97 cm x 116 cm
- palettes perdues (non consignées, ni reprises)
- poids moyen d'une palette complète : 900 kg

LIVRAISONS AVEC CAMIONS OU HORAIRES SPÉCIFIQUES

- Livraison par camion avec bras-grue et/ou avec hayon + transpalette (sur demande du client) : **50 €.**
- Livraison de nuit (entre 22h et 6h), le samedi ou sur chantiers réglementés : **SUR DEVIS.**

RÈGLES LOGISTIQUES POUR LA VÉGÉTALISATION

- Pour toutes commandes inférieures à 4 palettes : frais forfaitaires de **150 €.**
- Camion porteur avec hayon : **SUR DEVIS.**
- Camion avec bras-grue (si la hauteur de déchargement et les contraintes d'accès le permettent) : **SUR DEVIS.**

RETOUR DE MARCHANDISE

- **LES FRAIS DE TRANSPORT AU RÉEL SONT À LA CHARGE DU CLIENT.**
- Toute reprise de produits fera l'objet d'une **DÉCOTE DE 20%.**

MOYENS DE TRANSPORT

QUEL TYPE DE VÉHICULE EST UTILISÉ POUR LE TRANSPORT DE MA COMMANDE ?



1

TRANSPORT STANDARD

La plupart du temps, les transports s'effectuent dans des camions de type Tautliner qui sont les camions les plus utilisés.



2

CAMION DÉBÂCHABLE

Si le client a besoin d'un camion débâchable sur toute la longueur, il est indispensable de le préciser à la commande. Cette demande n'entraîne aucun surcoût.



3

CAMION PORTEUR 19T (10 palettes), 13T (7 palettes)

Ces camions sont limités à des livraisons inférieures à 450 km. Un délai supplémentaire de 24 heures est demandé.



4

CAMION AUTODÉCHARGEABLE AVEC HAYON ET TRANSPALETTE

Livraison possible partout en France sur demande, indiquée sur la commande client. Cette organisation génère un surcoût (voir p. 11) et implique un délai administratif supplémentaire de 24 heures pour mettre en place ce service.



5

CAMION AUTODÉCHARGEABLE AVEC BRAS GRUE

Livraison par camion bras grue AXTER sur la région Ile de France et au départ du dépôt de Lyon pour le 69 et les départements limitrophes. Pas de délai supplémentaire mais un surcoût appliqué (voir p. 11).



AXTER conçoit, fabrique et commercialise des procédés d'étanchéité (bitumineux, PVC, S.E.L.) destinés aux toitures-terrasses plates ou inclinées ainsi qu'aux ouvrages de Travaux Publics et de Génie Civil. Ces systèmes d'étanchéité intègrent également tous les produits complémentaires et les accessoires nécessaires à leur mise en œuvre.

AXTER réalise plus de 50 % de son chiffre d'affaires à l'exportation vers plus de 50 pays du monde. Nos équipes commerciales et techniques s'engagent à vos côtés et, en véritables partenaires, vous accompagnent à chaque étape de vos projets.

Avec vous, par dessus tout

■ SIÈGE SOCIAL

6 Rue Laferrière
75009 Paris
Tél. 33 (0)1 55 95 45 50
info@axter.eu

■ SERVICE CLIENTS FRANCE

Rue Joseph Coste
59552 Courchelettes
Tél. 33 (0)3 27 93 10 20
serviceclients@axter.eu

■ CONSEIL TECHNIQUE

Rue Joseph Coste
59552 Courchelettes
Tél. 33 (0)3 27 93 78 93
conseil-technique@axter.eu

www.axter.eu

