



Our Centre is Service
www.venturesteel.com



POLITIQUE DE RÉCLAMATIONS

1.0 Préface

Nous considérons notre relation d'affaires avec votre entreprise comme un privilège et désirons travailler en partenariat avec vous à propos des inquiétudes que vous pourriez avoir concernant cette relation.

Venture Steel vous garantit que les matériaux vous seront fournis selon vos exigences chimiques, physiques et dimensionnelles. Ces exigences doivent être clairement communiquées sur le bon de commande. VSI se conformera aux conditions générales de livraison de l'American Society for Testing and Materials (ASTM) pour le produit acheté, ainsi qu'aux spécifications indiquées et au(x) choix de nuances de la convention d'achat. Les spécifications de référence pourraient inclure l'ATSM, la Society Automotive Engineering (SAE), Japanese Industrial Standards (JIS), l'Aluminium Association (AA) ou d'autres spécifications émises par une société ou entreprise admise. Cette politique est conforme aux normes générales de l'industrie des métaux mentionnées ci-dessus.

2.0 Dimensions, surfaces et autres defaults

Normes de l'industrie – L'industrie de l'acier a une politique universelle pour les bobines : on exige qu'un client fasse une utilisation minimale du produit de 10 % avant de le déclarer non conforme. Plusieurs défauts de fabrication disparaîtront après la première utilisation du produit. Nous enjoignons le Client à faire preuve de discernement avant de tester une quantité excessive de produits douteux.

Exceptions – Le Client doit accepter, sans faire de réclamation, les imperfections des couches intérieures et extérieures des bobines, ainsi que tout défaut totalisant moins de 2 % en poids. Ceci inclut les défauts de surface, de bordure et de forme.

Tout matériel acheté « tel quel » de Venture Steel est exempt de possibilité de réclamation. De plus, si le client signe une dérogation pour le produit acheté, toute réclamation basée sur l'objet de la dérogation sera annulée.

Qualité de la surface – Venture Steel fera tout ce qui est en son pouvoir pour fournir une surface aussi nette que possible. Cependant, les problèmes de surface issus de la fabrication tels que le côtelage sont considérés comme normaux dans le domaine du laminage. Si le côtelage nuit à la pratique du formage, nous vous recommandons de commander des matériaux tempérés afin de réduire la fréquence et la sévérité des bris. Ordinairement, Venture Steel ne vend pas de matériaux de surface critique. Si des matériaux de surface critique sont requis, ils doivent être mentionnés dans les exigences du bon de commande.

VENTURE STEEL, 60 DISCO ROAD, ETOBICOKE, ONTARIO, M9W 1L8 TEL: (416) 798-9396

SALES FAX: (416) 798-9161 GENERAL FAX: (416) 907-5388



Our Centre is Service
www.venturesteel.com



Spécifications et nuances – Venture Steel fournira au Client de l'acier conforme aux demandes de spécifications et de nuances inscrites sur le bon de commande. En raison de la nature de la production de l'acier et du traitement subi dans les installations du Client, nous ne prétendons pas que l'acier sera chaque fois parfait. Pour ces raisons, il pourrait être impossible de faire des réclamations à Venture et à l'usine de production pour des problèmes tels que des fissures, un dédoublement et des anomalies.

Support – Venture Steel travaillera de concert avec le Client et les laboratoires, usines, représentants de l'industrie de la métallurgie et autres experts, afin de prévenir ou de corriger des problèmes comme des fissures, le dédoublement, l'enrobage en acier, etc. Tout coût engendré par ces activités pourrait être facturé au Client, avec son approbation.

Requêtes mixtes – Ce ne sont pas toutes les spécifications mondiales qui sont produites dans les laminoirs nord-américains. Pour cette raison, certains matériaux aux spécifications telles que EN, JIS ou DIN, pourraient être fournis par la spécification SAE ou ASTM du marché nord-américain la plus semblable. Venture s'assurera que les spécifications originales (EN, etc.) seront respectées lors de la transformation. Veuillez aussi noter que l'utilisation de spécifications impériales et métriques est une pratique standard dans l'industrie de l'acier.

Rouille – Les réclamations pour les produits rouillés ou humides doivent être enclenchées au moment de la réception du produit par le Client et doivent être notées sur tous les documents papier de transport. Pour la rouille, le Client dispose de trente jours suivant la date de disponibilité du matériau pour faire sa requête. Les réclamations pour la rouille ne seront pas accordées sur des matériaux comme le laminé à chaud noir, le laminé à froid non huilé ou le galvanisé non huilé. Rouille d'entreposage – Veuillez prendre note que les matériaux laminés à froid peuvent présenter de la rouille d'entreposage lors de températures humides ou s'il y a une période de temps excessive entre le temps où la commande est traitée et la livraison. Cette rouille affecte l'extérieur et parfois aussi les rebords. Les Clients doivent accepter cette condition sans pouvoir faire de réclamation.

3.0 Renseignements requis

Identification et traçabilité – Nous attendons de nos Clients qu'ils identifient correctement la marchandise avec le numéro de l'étiquette de la bobine ou son numéro de lot. Ces numéros doivent être inclus dans toute communication ayant trait à des défauts potentiels.

Preuve de défaut – Le Client doit prouver qu'il y a bien un défaut et accepter de remettre ladite preuve à Venture Steel. Ceci devrait se faire sous la forme d'échantillons de pièces, d'échantillons de produits laminés ou par des images ou vidéos numériques.

4.0 Traitement des réclamations

VENTURE STEEL, 60 DISCO ROAD, ETOBICOKE, ONTARIO, M9W 1L8 TEL: (416) 798-9396

SALES FAX: (416) 798-9161 GENERAL FAX: (416) 907-5388



Our Centre is Service
www.venturesteel.com



Investigation – Venture Steel se réserve le droit de procéder à une inspection des échantillons/pièces/bobines/blanks sur les lieux de l'entreprise du Client avant d'accepter toute demande de réclamation. Ce sera après ce processus d'inspection que nous déterminerons si nous sommes responsables du défaut, que ce soit par nos opérations de transformation ou simplement un défaut du matériau. Cette inspection est habituellement effectuée par le service de la qualité, mais d'autres arrangements peuvent être pris à la discrétion de Venture Steel.

Détermination de la responsabilité – Avant d'accepter la responsabilité pour toute demande de réclamation, nous devons vérifier que nos étapes de transformation ou notre matériau ont été un contributeur direct au problème.

Action corrective/préventive – Venture Steel effectuera une enquête pour toute demande de réclamation ayant résulté de nos étapes de transformation/matériaux et pourrait des mesures correctives si une demande est effectuée. Venture Steel se réserve le droit de refuser des demandes de mesures correctives si le défaut est jugé indétectable.

Accumulation de demandes de réclamations – Nous n'honorerons pas des accumulations de demandes de réclamations. Toute réclamation doit être faite au moment où le problème est détecté.

Contrainte de temps – Les réclamations doivent être faites au plus tard trois mois après la date de livraison des produits transformés.

Pour les matériaux bruts, les réclamations doivent être faites dans les trente jours suivant l'acquisition. Les demandes de réclamations doivent être effectuées par écrit au département du service et de la qualité ou à un représentant des ventes.

Standards de fabrication et d'inspection du Client – Venture Steel ne contrôle pas les standards de fabrication et d'inspection de ses Clients ou de leurs fabricants. C'est donc pourquoi Venture Steel n'offrira pas de dédommagement monétaire pour les frais de main-d'œuvre, de transformation ou administratifs.

Emballage et livraison – Tous les matériaux retournés doivent être dans le même état que lors de la livraison.

VENTURE STEEL, 60 DISCO ROAD, ETOBICOKE, ONTARIO, M9W 1L8 TEL: (416) 798-9396

SALES FAX: (416) 798-9161 GENERAL FAX: (416) 907-5388



Our Centre is Service
www.venturesteel.com



Acceptation de la demande de réclamation – Les demandes de réclamations peuvent seulement être acceptées par le département de la qualité. Une fois que Venture Steel a accepté d'honorer une réclamation, nous vous rembourserons les coûts du produit.

Sincèrement,

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Tony Kafato". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Tony Kafato
Président