

POLITIQUE DE RÉCLAMATION

IMPORTANT : veuillez lire la présente Politique attentivement. Tout défaut de se conformer aux exigences et aux calendriers énoncés dans la présente Politique constituera un motif suffisant pour justifier un rejet de toute réclamation par Samuel.

1. Conditions de vente

La présente Politique s'applique à la vente des produits aux clients (« **Clients** ») de Samuel, Son & Co. Ltd. et de ses sociétés affiliées, y compris Samuel, Son & Co. (USA) Inc.) (« **Samuel** »). La présente Politique fait partie intégrante des modalités et des conditions de vente de Samuel (collectivement les « **Modalités et conditions** ») :

Pour les clients des Centres de services US:

<https://www.samuel.com/globalassets/pdfs/samuel-terms-and-conditions-service-center-usa.pdf>

Pour les clients des Centres de services canadiens:

<https://www.samuel.com/globalassets/pdfs/samuel-terms-and-conditions-service-center-quebec-canada-french.pdf>

En cas de contradiction ou de divergence entre la présente Politique et les Modalités et conditions, les Modalités et les conditions prévalent.

2. Spécifications et garantie

Sous réserve de la garantie limitée énoncée dans les Modalités et les conditions et sauf indication contraire dans la confirmation de commande de Samuel, les produits (tels que définis dans les Modalités et les conditions) se conformeront aux spécifications, aux tolérances, à la qualité de surface et aux exigences de livraison, énoncées dans la confirmation de commande émise par Samuel.

3. Exigences en matière de notification et d'inspection

Les clients sont tenus d'inspecter les produits le plus tôt possible, suite à leur réception et au plus tard dans les 5 jours suivant la réception. L'inspection des produits doit comprendre, sans s'y limiter, la vérification de la jauge, de la largeur, du poids et s'assurer que le matériel livré est propre, sec et est livré en condition intacte. Les clients doivent immédiatement signaler (au plus tard 5 jours suivant la réception) toute disparité/défectuosité au représentant de Samuel.

4. Rouille et corrosion

Si le client reçoit un produit trempé et/ou rouillé, ceci doit immédiatement être signalé (au plus tard 24 heures suivant la réception du produit) à Samuel et le client doit annoter correctement tous les documents de réception (y compris une copie des documents du conducteur), comme condition préalable d'examen de la réclamation par Samuel. Le non-respect de cette directive de documentation des papiers de réception et de signalement, en temps opportun, pourrait avoir une incidence sur le règlement de la réclamation et peut entraîner le rejet de cette réclamation.

Pour les réclamations concernant les défauts en lien avec les conditions atmosphériques (par exemple, la rouille ou la corrosion) et qui n'étaient pas évidents au moment de l'inspection, les

clients doivent aviser Samuel par écrit, dans les trente (30) jours suivant la réception du matériel, afin d'être admissible à toute réclamation.

Note : aucune réclamation concernant la rouille ne peut être soumise relativement à un produit sec. « Produit sec » s'entend de tout matériel commandé sans protection appliquée contre la corrosion atmosphérique ou autres types de corrosion. Des exemples de Produits secs comprennent les produits d'acier plat au carbone à froid qui n'ont pas reçu un enduit d'huile et l'acier au carbone galvanisé sans aucune application d'huile ou de film de passivation.

5. Réclamations non liées à l'atmosphère

Les réclamations concernant les défauts qui se produisent à l'intérieur ou à l'extérieur des enroulements de bobines ou des enroulements de bobines refendues, ne seront pas acceptées puisque ceux-ci sont considérés comme emballages, y compris les autocollants et les marquages qui peuvent se trouver sur les bandes.

À titre de condition préalable pour soumettre une réclamation, les clients doivent avoir transformé un minimum de 10% du produit afin de justifier l'allégation de défauts et afin de déterminer la nature des prétendus défauts.

Les clients doivent informer Samuel par écrit de toute réclamation dans les cent quatre-vingts jours de la transformation du produit, à partir de la date prête à expédition.

6. Défauts admissibles

En passant une commande avec Samuel, les clients conviennent que le taux de défektivité admissible est un maximum de 2% de la longueur ou du poids facturé. Le % de taux de défektivité admissible est calculé selon la formule suivante :

$$\% \text{ de taux de défektivité admissible} = \frac{\text{longueur ou poids total de défektivité}}{\text{poids total de livraison}} \times 100$$

*Pour les bobines de forte épaisseur (>.236" d'épaisseur selon ASTM), le % de taux de défektivité admissible représente le pourcentage du poids facturé qui est égal à un diamètre complet, interne ou externe, de la bobine et qui peut dépasser 2% en raison de l'épaisseur du matériel.

†Si une expédition est effectuée en longueur et en poids, le % de taux de défektivité admissible est fondé sur le poids facturé.

‡Le % de taux de défektivité est appliqué sur une expédition, sur la base de l'expédition, sous la forme du produit reçu (bobine refendu, bobine maître, tôles, plaques, etc.).

7. Renseignements requis et délais pour tout règlement de réclamation

7.1 Les réclamations doivent être soumises par écrit au représentant approprié de Samuel, dans les délais prévus dans la présente Politique. Tout matériel défectueux ou pièces de matériel défectueuses, doivent être séparées par le client aux fins d'examen par le représentant de Samuel. Sauf accord contraire écrit de Samuel, les produits soumis à une réclamation doivent être entreposés et ne doivent pas être retournés à Samuel, déplacés ou autrement modifiés, en attente de l'examen de la réclamation.

7.2 Toutes les réclamations doivent être soumises par écrit et doivent comprendre les

éléments suivants :

- Une description écrite des défauts, y compris les dimensions et le poids total affectés.
- Des échantillons du produit, en condition telle que livrée et qui contiennent la défaut (par exemple, avant la transformation).
- Le numéro d'étiquette du produit affecté.
- Des photographies démontrant clairement les défauts.
- L'identité d'expédition du produit, y compris l'étiquette à code-barre de Samuel et/ou l'autocollant d'un brin de coupe individuel.
- Si le produit est une bobine : une description de la location de la défaut (le devant, le corps, la traîne, etc. dessus/dessous ou surface ; rebord 1/centre/rebord 2 ; distance de répétition/par espacement ou continue).
- Des échantillons physiques peuvent être requis par Samuel. Veuillez coordonner l'envoi d'échantillons avec le représentant de Samuel.

7.3 Tant et autant que les clients soumettent les renseignements requis concernant la réclamation à Samuel et déposent la réclamation dans les délais prévus dans la présente Politique, Samuel s'efforce d'examiner les réclamations de façon accélérée. Le règlement des réclamations peut, à la seule discrétion de Samuel, comprendre la réparation, le retour ou l'envoi à la ferraille du produit affecté. De façon générale, Samuel vise à répondre aux réclamations (qui comprennent la documentation nécessaire) à l'intérieur de 5 jours ouvrables.

Les réclamations retenues par Samuel couvrent le prix d'achat du matériel et les frais de transport (le cas échéant). Les coûts additionnels engagés (par exemple, les frais administratifs, temps de ligne, temps de triage, etc.) ne sont pas remboursés par Samuel. Nonobstant ce qui précède, Samuel peut à sa discrétion, prendre en considération au cas par cas, certains coûts additionnels engagés par le client, à condition que ces coûts aient fait l'objet de l'autorisation écrite préalable de Samuel.

Les clients ne sont pas autorisés à effectuer des paiements partiels en attente de l'examen d'une réclamation. À noter que les paiements partiels d'une facture peuvent entraîner la suspension du compte du client.

Dans l'éventualité où Samuel accepte la réclamation, le retour de tout matériel défectueux sera coordonné avec le représentant approprié de Samuel. Il incombe aux clients de s'assurer que le matériel défectueux est adéquatement identifié et emballé en toute sécurité pour le retour, en conformité avec les normes applicables de sécurité, routières et de livraison.