

## **POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS ADRESSÉES À ARCELORMITTAL DOFASCO**

### **INTRODUCTION**

La présente politique générale de gestion des réclamations couvre les produits légers de tôle laminée fabriqués dans toutes les usines de produits laminés plats d'ArcelorMittal Dofasco. Le document traite des éléments principaux de notre politique de réclamation, mais son objectif n'est pas d'aborder la totalité des circonstances qui peuvent survenir. ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de traiter chaque demande individuellement d'après les circonstances associées à une réclamation en particulier. Les exigences relatives aux renseignements fournis dans une commande, telles que précisées ci-dessous et qui comprennent les dimensions, la planéité, la surface, la masse de revêtement, la texture de la surface et la composition chimique sont définies selon le devis descriptif du client et doivent soit être acceptées au préalable par écrit par ArcelorMittal Dofasco, soit être compatibles avec les spécifications ASTM (American Society for Testing and Materials). La présente politique générale de gestion des réclamations peut être modifiée ou remplacée par une autre politique particulière des usines ArcelorMittal Dofasco.

### **RENSEIGNEMENTS FOURNIS DANS UNE COMMANDE ET SATISFACTION DES EXIGENCES RELATIVES À LA QUALITÉ**

Dans le cadre de nos efforts soutenus déployés afin de comprendre pleinement les besoins de nos clients et les exigences correspondantes, nos gestionnaires des services techniques aux clients peuvent vous aider à identifier les caractéristiques de produit pour chacune de vos commandes. Au moment de passer une commande, ArcelorMittal Dofasco vous demande des renseignements spécifiques pour chaque produit commandé, y compris les bobines, les tôles et les flans. Ceci contribue à garantir qu'ArcelorMittal Dofasco puisse vous livrer des produits dont l'aptitude au formage, la soudabilité, la planéité, la surface et les dimensions correspondent à vos attentes. Une caractérisation plus détaillée de chacun des attributs d'un produit commandé contribue également à réduire le nombre de rejets dans votre usine pour des raisons de qualité. Cela facilite d'autant plus la résolution de toute réclamation relative à un produit qui peut survenir. L'établissement d'une communication claire entre ArcelorMittal Dofasco et ses clients appuie notre objectif commun visant à améliorer de façon continue nos services et à assurer que nos produits répondent à vos besoins au moment où ils sortent d'une usine ArcelorMittal Dofasco.

Conformément à la norme ISO/TS 16949, nous demandons à nos clients de fournir pour chaque commande à la fois les exigences associées à un produit et son utilisation finale. Lorsque plus d'un usage final est prévu pour un produit commandé, le client doit veiller à mentionner l'utilisation la plus critique. S'il n'est pas possible de fournir une utilisation finale de façon précise, veuillez vous adresser au gestionnaire des services techniques aux clients ArcelorMittal Dofasco afin de procéder à l'évaluation des exigences appropriées associées au produit commandé. Aucune commande ne pourra être traitée sans que les renseignements complets associés au produit n'aient été inscrits sur le bon de commande.

La liste suivante constitue un résumé des renseignements qui doivent être précisés sur tout bon de commande :

- |   |  |
|---|--|
| 1. Adresse du client                                | 13. Huilage  |
| 2. Adresse de livraison                             | 14. Traitement chimique, au besoin   |
| 3. Produit  | 15. Rive brute de laminage ou rive refendue (laminé à chaud)                               |
| 4. Caractéristiques                                 | 16. Poids demandé pour les bobines   |
| 5. Utilisation finale                               | 17. Prescription d'essais  |
| 6. Dimension et épaisseur, y compris les tolérances | 18. Conditionnement et instructions de chargement (y compris le dia. int. et le dia. ext.) |
| 7. Quantité commandée                               | 19. Transport  |
| 8. Date de livraison demandée                       | 20. Fret - prépayé / port dû   |
| 9. Exigences relatives à la surface                 | 21. Numéro d'exemption fiscale   |
| 10. Exigences relatives à la planéité               |  |
| 11. Fini de surface s'il y a lieu                   |  |
| 12. Revêtement, au besoin                           |  |

Veuillez consulter le catalogue de prix ArcelorMittal Dofasco pour les laminés plats afin d'identifier les frais supplémentaires applicables aux exigences particulières précisées sur le bon de commande. Des renseignements semblables sont également demandés pour les produits laminés non plats.

## **QUALITÉ DES BOBINES - REMARQUES GÉNÉRALES**

ArcelorMittal Dofasco s'engage à garantir que ses produits satisfont aux exigences de ses clients en termes de qualité.

Dans l'éventualité où un problème survient au cours de l'utilisation d'un de nos produits, nous demandons à nos clients les renseignements suivants :

1. ArcelorMittal Dofasco doit recevoir les précisions relatives au problème et doit disposer de la possibilité raisonnable d'enquêter sur le problème et la réclamation. Un client ne peut retourner le matériel chez ArcelorMittal Dofasco sauf s'il a obtenu une autorisation au préalable. Dans le cas contraire, des frais de manutention et de transport supplémentaires pourraient être facturés au client. Les gestionnaires des services techniques aux clients d'ArcelorMittal Dofasco étudieront la demande, produiront un rapport sur la plainte relative aux exigences précisées sur le bon de commande et recommanderont un plan d'action approprié.

Toute déduction non autorisée ou indéterminée appliquée avant qu'une réclamation n'ait été instruite ou réglée constitue un non-paiement qui aura pour conséquences, entre autres, un blocage du crédit, une retenue des livraisons et une perte des privilèges d'escompte.

2. Un produit d'acier qui a été identifié comme inutilisable pour une raison associée à sa production doit être mis de côté pour examen par le personnel d'ArcelorMittal Dofasco. Ces raisons comprennent les problèmes de flans, de feuilles, de bobines ou de bandes coupées à partir d'une bobine. Pour les bobines ou les bandes, un minimum de 10 % du produit doit avoir été utilisé avant que la pièce au complet ne soit rejetée.

Pour les produits simples laminés à chaud, qui par définition sont expédiés sans traitement additionnel, le client doit également accepter, sans droit à la présentation d'une réclamation, qu'une longueur maximale de 15 pieds à l'une ou l'autre des extrémités d'une bobine puisse dépasser l'épaisseur prescrite ou les tolérances selon la largeur.

S'il peut être confirmé que le problème provient d'un acier défectueux, notre politique consiste à créditer le montant correspondant à la transaction pour l'acier, ainsi que les frais de transport engagés pour la livraison de l'acier de l'usine d'ArcelorMittal Dofasco jusqu'à l'établissement du client.

### **CRÉDIT POUR MÉTAL REJETÉ**

ArcelorMittal Dofasco s'attend à récupérer la valeur marchande courante des bobines rejetées si l'acier ne peut être retourné. La valeur sur le marché se base sur la valeur publiée par ArcelorMittal Dofasco relative au crédit pour métal rejeté pour les retours d'usine. La valeur correspond au mois au cours duquel la réclamation est acceptée par le gestionnaire des services techniques d'ArcelorMittal Dofasco.

### **COÛTS CONSÉCUTIFS**

Dans le cas de réclamations fondées, ArcelorMittal Dofasco assumera la responsabilité de la valeur associée au poids du matériel faisant problème et assumera les autres coûts tels que précisés ci-dessous. ArcelorMittal Dofasco ne pourra être tenu responsable de tout autre coût ou dommage consécutif. ArcelorMittal Dofasco n'assumera aucuns frais associés au classement, à l'échantillonnage, à l'entreposage, au transport, au traitement supplémentaire, aux coûts consécutifs, aux frais administratifs ou au coût de remplacement, sauf si ceux-ci ont été approuvés au préalable par ArcelorMittal Dofasco avant que les montants n'aient été engagés.

### **QUALITÉ DES BOBINES - POLITIQUE RELATIVE AUX CARACTÉRISTIQUES D'UN PRODUIT SPÉCIFIQUE**

Les paragraphes qui suivent présentent la politique associée à la résolution des réclamations relatives aux caractéristiques d'un produit spécifique. Les gestionnaires des services techniques aux clients d'ArcelorMittal Dofasco observeront les lignes directrices qui suivent lors de l'évaluation d'une réclamation et de la formulation de recommandations précisant le plan d'action à suivre.

### **SURFACE DU PRODUIT - DESCRIPTEURS GÉNÉRAUX DE LA SURFACE**

ArcelorMittal Dofasco possède des usines de production à la fine pointe et déploie les meilleurs pratiques afin de fabriquer des produits qui satisfont aux besoins de nos clients. Nous comprenons que certaines applications sont plus exigeantes que d'autres, et pour cette raison, les défauts types de surface qui peuvent être présents pour chaque produit (acier revêtu, laminé à chaud ou laminé à froid) ainsi que la catégorie de surface (standard, semi-critique et critique) peuvent être obtenus pour étude auprès du gestionnaire des services techniques aux clients.

Les définitions associées à la surface des produits ont été classées selon quatre catégories :

**Standard** - Peut contenir des défauts de surface pouvant être observés et sentis au toucher, mais qui ne sont aucunement nuisible à l'intégrité structurelle ni à l'aptitude à la fabrication du produit. Cette catégorie ne doit être commandée que si l'aspect du produit n'est pas un élément d'importance. Certains produits laminés à chaud et aciers revêtus peuvent porter des marques.



Les produits laminés à chaud de catégorie standard dont la surface est décapée peuvent porter des taches dont l'origine est une interruption non planifiée de la ligne de décapage. Les interruptions fortuites sont un élément inhérent au processus de décapage en continu. Cela se produit sur moins de 2 % des bobines fabriquées. Lorsqu'un arrêt de production survient, les taches seront isolées sur une section unique représentant moins de 2 % de la longueur de la bobine (un maximum de 50 pieds). ArcelorMittal Dofasco accepte les réclamations relatives aux taches présentes sur la longueur d'acier affectée.

Si l'aspect des taches produite par l'arrêt de la ligne de production n'est pas acceptable selon l'utilisation finale et si elles ne peuvent être isolées durant l'usage de l'acier lors de l'estampage, du découpage des flans, de la coupe, de la fabrication de tubes, du profilage ou tout autre procédé d'utilisation de l'acier, nous recommandons le recours à une surface semi-critique, car il s'agit d'un produit exempt de taches associées à un arrêt de la ligne de décapage. Veuillez consulter le catalogue des prix ArcelorMittal Dofasco pour connaître le supplément pour une surface semi-critique.

**Surface semi-critique** - Peut porter des défauts de surface qui n'affectent pas l'aptitude au formage ni l'application d'un revêtement de surface. Cette catégorie permet qu'un certain nombre de défauts de surface soient visibles. Les défauts peuvent être visibles sous la peinture en formant un relief.

**Surface critique** - La surface doit être exempte de défauts qui peuvent affecter l'aspect uniforme d'une peinture de qualité ou d'un revêtement électrolytique. Les défauts peuvent être visibles, mais ils seront cachés par l'application d'une couche de peinture.

**Surface visible de qualité pour l'industrie d'automobile** - Les critères de cette catégorie sont précisés auprès de chaque fabricant, et ce, pour chaque application.

Veuillez noter qu'un supplément s'applique pour les catégories suivantes : surface semi-critique, surface critique et surface visible de qualité pour l'industrie d'automobile.

## **PLANÉITÉ**

Le catalogue des prix ArcelorMittal Dofasco pour les laminés plats comprend de nombreuses options de planéité en fonction du produit et du supplément déboursé.

La tolérance associée à la planéité inscrite dans le devis correspond à l'écart maximal par rapport à une surface plane horizontale, telle que définie dans les tableaux des tolérances associées à la planéité relatives aux spécifications ASTM appropriées.

Pour les produits laminés à chaud, deux exceptions peuvent se présenter : aucune réclamation ne sera acceptée relativement à la planéité d'un produit laminé à chaud n'ayant pas fait l'objet d'un traitement de revenu ni de décapage; il en est de même pour les produits laminés à chaud et décapés dont l'épaisseur est supérieure à 0,25 pouces. Dans chacun de ces deux cas, le produit devra être accepté tel que fabriqué par le laminoir à chaud alors qu'aucun traitement de correction de forme n'a été appliqué.



## **RÉCLAMATION MINIMALE - DÉFAUTS DE SURFACE (JOINTS, PAILLES DE LAMINAGE, TROUS, TACHES, ETC.)**

Lorsqu'une bobine ou une feuille découpée à partir d'une bobine inspectée est commandée, il convient de s'attendre à ce qu'elle contienne certaines imperfections anormales majeures de surface et également un plus grand nombre d'imperfections mineures comparativement à une feuille inspectée. Les bobines et les feuilles découpées à partir d'une bobine inspectée peuvent elles aussi porter des soudures produites par la ligne de décapage, de même que les bordures interne et externe des bobines peuvent avoir été endommagées au cours de la manutention.

Le client doit s'attendre à accepter, sans droit à la présentation d'une réclamation, les défauts suivants :

- Les défauts de bordure interne et externe
- Les soudures produites par la ligne de décapage, sauf si le devis précise que la bobine ne doit contenir « aucune soudure »

Lorsque des imperfections de surface sont présentes sur les pièces, les flans ou les feuilles coupées à partir d'une bobine inspectée, il est attendu que le client acceptera de tels défauts jusqu'à 2 % par poids sans réclamation. La pratique courante veut que le client utilise, découpe ou cisaille au moins 10 % de toute bobine ou faisceau avant de rejeter une commande, ceci pour s'assurer que le problème est présent sur toute la longueur.

Pour les produits laminés à chaud simples, qui par définition sont expédiés sans traitement additionnel, le client doit accepter, sans droit à la présentation d'une réclamation, qu'une longueur maximale de 15 pieds à l'une ou l'autre des extrémités d'une bobine puisse dépasser l'épaisseur prescrite ou les tolérances pour ce qui est de la largeur.

## **TACHES DUES À L'ENTREPOSAGE ET À LA ROUILLE**

ArcelorMittal Dofasco met de l'avant la pratique courante de huiler les produits enroulés, ou de les traiter chimiquement. Au besoin, ArcelorMittal Dofasco pourra livrer un produit sec (non huilé), ce qui peut comprendre les laminés à chaud décapés et secs, les laminés à froid secs et les aciers revêtus secs non passivés. Un supplément peut être facturé. Veuillez consulter le catalogue des prix ArcelorMittal Dofasco pour les produits laminés plats. La livraison rapide du produit lorsqu'il est prêt est particulièrement importante si le produit est sec. Si l'acheteur retarde la livraison du produit, ArcelorMittal n'assume aucune responsabilité pour la formation de rouille ou la présence de toute autre contamination de surface ayant pour cause un tel délai.

Les limites de temps suivantes s'appliquent pour tous les produits livrés au client et acceptés par celui-ci :

- Produit sec - non huilé (laminé à chaud, laminé à froid et acier revêtu non passivé) : aucune réclamation ne sera acceptée
- Produit huilé : aucune réclamation ne sera acceptée pour un produit plus de 30 jours après sa livraison
- Taches dues à l'entreposage : aucune réclamation ne sera acceptée pour un produit plus de 3 mois après sa livraison

ArcelorMittal Dofasco n'acceptera aucune réclamation pour taches de rouille pour un produit livré au-delà de sa destination initiale.

## **VIEILLISSEMENT**

Pour l'acier de qualité commerciale et l'acier plat à étirer, un phénomène de vieillissement peut être présent, en particulier pour les produits élaborés en recuit continu. Avec le temps, l'effet du vieillissement se fait sentir de deux façons :

- Une dureté plus élevée/une ductilité plus faible pour les aciers de qualité commerciale et les aciers plats à étirer
- Présence de lignes de contrainte ou de cannelures

L'application d'une certaine quantité d'écrouissage (planage par rouleau ou écrouissage par laminage à froid) empêchera ces problèmes de survenir, mais leur effet ne sera que temporaire. Il est nécessaire que l'utilisateur ait recours à un planage par rouleau immédiatement avant l'utilisation du produit pour éliminer les cannelures ou les lignes de contraintes imputables au vieillissement.

Au-delà de 45 jours après la date de livraison, les effets du vieillissement présents sur le produit tel que livré par ArcelorMittal Dofasco, ce qui comprend la perte de ductilité et l'accroissement de la dureté, doivent être acceptés par le client. Au besoin, ArcelorMittal Dofasco examinera des échantillons afin de vérifier que le bon acier a été utilisé et qu'il a été traité convenablement.

## **LIMITES DE TEMPS POUR LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION**

ArcelorMittal Dofasco n'acceptera aucune réclamation plus de 6 mois après la date de livraison.

## **PROBLÈMES RELATIFS AU TRANSPORT**

Pour la totalité des livraisons, il appartient au destinataire d'inspecter et de documenter tout problème relatif aux produits au cours de la réception et du déchargement.

ArcelorMittal Dofasco n'assume aucune responsabilité pour un dommage, quel qu'il soit, survenant au cours de la livraison d'un chargement franco bord à partir de l'usine de production (prépayé ou port dû) vers l'établissement du client. Les réclamations pour les produits endommagés au cours du transport doivent être adressées par le client au transporteur.

Tout dommage affectant une cargaison expédiée franco bord au client doit être déclarée à ArcelorMittal Dofasco dans les 24 heures suivant la livraison.

Le destinataire a la responsabilité d'entreposer et de protéger le produit de toute détérioration supplémentaire pendant qu'une réclamation est en cours de traitement.

## **PRODUIT SECONDAIRE**

Les produits secondaires sont vendus sur une base « tel quel » uniquement. À ce titre, aucune garantie, quelle qu'elle soit, explicite ou tacite, n'est formulée. De plus, la raison spécifique mentionnée pour laquelle un produit en particulier est classé comme secondaire peut ne pas comprendre l'ensemble des imperfections associées au produit.

## **RESPONSABILITÉS DU CLIENT RELATIVES AUX RETOURS DE PRODUIT**

Afin de traiter les réclamations efficacement, aucun retour de marchandise non autorisé ne sera accepté. Le numéro de réclamation ArcelorMittal Dofasco, qui vous sera fourni par votre gestionnaire des services techniques, constitue le numéro d'autorisation de votre retour de marchandises.

Un produit retourné doit être conditionné de façon à prévenir tout dommage et à permettre une manutention sécuritaire. Les exigences minimales d'ArcelorMittal Dofasco en matière de banderolage et d'emballage se trouvent dans le manuel de conditionnement et de chargement (Packaging and Loading Manual), disponible sur le site Web d'ArcelorMittal Dofasco suivant :  
[http://www.dofasco.ca/bins/content\\_page.asp?cid=502-847-854](http://www.dofasco.ca/bins/content_page.asp?cid=502-847-854)

Veuillez prendre note que le numéro de réclamation doit être inscrit clairement sur la lettre de transport accompagnant le retour de produit. Par surcroît, le numéro doit être écrit visiblement sur l'emballage externe de chaque bobine retournée, ou encore, sur la coiffe de chaque faisceau retourné.

Tout produit qui est rejeté avant d'avoir été réceptionné par le client sera classé comme un « rejet par le client » (customer rejection). Voici quelques exemples de rejets par le client : expédition de bobines qui ne correspondent pas au bon de commande et erreur de livraison demandée par le client. Dans le cas de rejets par le client, le chargement sera renvoyé à l'usine d'ArcelorMittal Dofasco accompagné du bordereau de charge original d'ArcelorMittal Dofasco. Si le rejet a pour cause une erreur du client, nous demandons que le bordereau de charge soit signé par un représentant à la clientèle autorisé avant que le chargement ne soit retourné à ArcelorMittal Dofasco. Sans cette signature, le conducteur du camion devra signer une exonération de responsabilité afin de décharger de nouveau la cargaison à l'usine d'ArcelorMittal Dofasco. Dans le cas où le rejet du client provient d'un dommage occasionné pendant le transport, le conducteur du camion devra signer une lettre d'exonération afin de décharger les produits à l'usine d'ArcelorMittal Dofasco.

Un rejet du client ou un retour de marchandise qui est le résultat d'une erreur du client entraînera la facturation au client des frais de transport engagés par ArcelorMittal Dofasco.

ArcelorMittal Dofasco ne peut recevoir les retours de marchandises pour les produits en feuilles que les mardis et mercredis.

Toute contestation visant la présente politique ou son interprétation sera reçue selon le niveau approprié de direction par le gestionnaire des services techniques, au nom du client.