

Avril, 2022

ArcelorMittal Dofasco GP  
Flat Carbon Steel



## CLAIMS MANAGEMENT POLICY / Politique de Réclamation

### INTRODUCTION

La présente politique de gestion des réclamations, ainsi que les Modalités de vente d'ArcelorMittal Dofasco (qu'on peut trouver à <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp> sous la rubrique « Commercial – Conditions of Sale »), s'appliquent à tous les produits laminés plats vendus par ArcelorMittal Dofasco. Elles définissent les droits et obligations d'ArcelorMittal Dofasco et de ses clients, mais ne prétendent pas couvrir toutes les circonstances qui peuvent survenir. ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de traiter chaque demande individuellement, au cas par cas, en fonction des circonstances propres à chaque réclamation.

Les spécifications des produits, notamment les dimensions, la planéité, l'aspect de la surface, la masse de revêtement, la texture de la surface et la composition chimique, seront conformes aux spécifications fournies à ArcelorMittal Dofasco et acceptées par celle-ci par écrit. Les renseignements sur les produits et des précisions sur les spécifications seront fournis sur demande et les clients devront les examiner en détail avant de faire parvenir des commandes.

### RESPONSABILITÉS D'ARCELORMITTAL DOFASCO

ArcelorMittal Dofasco est déterminée à fournir à ses clients des produits en acier laminé plat conformes aux normes et aux spécifications convenues. La participation d'ArcelorMittal Dofasco et de ses services concernés à l'élaboration des exigences des clients, dès les premiers stades du processus, est primordiale pour s'assurer que les clients seront satisfaits.

Si le matériel fourni par ArcelorMittal Dofasco ne répond pas aux exigences d'une commande, une réclamation doit être soumise au représentant approprié d'ArcelorMittal Dofasco. Toutes les réclamations seront évaluées en fonction de leur bien-fondé du point de vue technique, en égard aux politiques publiées, aux spécifications applicables, aux contrats, aux bons de commande et à la confirmation finale des commandes.

Après qu'ArcelorMittal Dofasco aura examiné une réclamation et pris une décision en conséquence, un document exposant la position d'ArcelorMittal Dofasco quant à la réclamation sera transmis au client.

Dans le cas d'une réclamation fondée, ArcelorMittal Dofasco assumera la responsabilité de la valeur correspondant au poids du matériau concerné, sur la base du prix d'achat, en incluant les frais de transport compris dans le prix facturé.

### RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Afin d'évaluer et de traiter une réclamation comme il se doit, ArcelorMittal Dofasco doit recevoir des renseignements

complets sur le problème et disposer de la possibilité raisonnable d'enquêter sur cette réclamation. Les renseignements complets comprennent la raison de la réclamation, la documentation à l'appui de la réclamation, le numéro de bobine d'ArcelorMittal Dofasco, le rapport d'inspection, le coût du matériel, la quantité de matériel concerné, l'état du matériel, etc. ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de visiter l'installation du client pour y mener une enquête ou d'exiger des données d'essai, un échantillon représentatif du problème, des photos numériques comportant une référence démontrant la dimension du matériel touché, ou une vidéo.

Si le client ne coopère pas pleinement, notamment s'il ne fournit pas rapidement les documents justificatifs, la réclamation peut être rejetée.

Pendant la durée du traitement de la réclamation, le client continuera d'entreposer le produit de manière à prévenir tout dommage et détérioration et maintiendra en vigueur une assurance dommages pertinente.

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

### COÛTS INDIRECTS

ArcelorMittal Dofasco ne pourra être tenue pour responsable des autres coûts ni des dommages directs, indirects, accessoires ou consécutifs ou des dommages-intérêts particuliers. 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.

### CRÉDIT DE REBUT

ArcelorMittal Dofasco exige que tout débit pour des matériaux destinés à être mis au rebut soit réduit du montant du crédit de mise au rebut pour le mois au cours duquel la réclamation est acceptée. Les matériaux mis au rebut sans l'approbation d'ArcelorMittal Dofasco ne sont pas admissibles à un crédit. La valeur du crédit de rebut pour des matériaux non retournés à ArcelorMittal Dofasco est publiée et accessible par le biais des liens suivants :

Pour les expéditions au Canada : [Valeur du crédit de rebus - Canada](#)

Pour les expéditions aux États-Unis et au Mexique : [Valeur du crédit de rebus - États-Unis/Mexique](#)

### POLITIQUE GÉNÉRALE DE QUALITÉ DES BOBINES



# ArcelorMittal

ArcelorMittal Dofasco garantit un degré de satisfaction de 98 % pour les expéditions de bobines de produits d'acier laminé à chaud, d'acier laminé à froid, revêtus, et de fer blanc. ArcelorMittal Dofasco n'acceptera aucune réclamation pour les éléments suivants :

1. Les défauts se présentant sur les enveloppes internes ou externes des bobines, car celles-ci sont considérées comme de l'emballage, y compris les autocollants ou les marquages qui peuvent être présents sur ces couches;
2. Les dommages causés au produit par un entreposage inadéquat par le client;
3. Une détérioration du produit causée par une inspection inadéquate effectuée par le client ou insuffisamment documentée relativement à l'état de la bobine au moment de la livraison (voir la section Problèmes relatifs au transport);
4. Les réclamations non déclarées dans les 180 jours qui suivent la date d'expédition (ou dans un délai plus court, tel qu'indiqué ci-après, s'il s'agit de réclamations relatives à la rouille ou aux taches dues à l'entreposage);
5. Les réclamations liées à des dommages visuels sur des marchandises non emballées, à un écart de poids ou à une quantité insuffisante de produit qui n'ont pas été soumises dans les 60 jours suivant la date d'expédition.
6. Les défauts inhérents au produit particulier qui a été commandé, à la condition que le produit en question soit par ailleurs conforme aux caractéristiques techniques et/ou aux normes ASTM indiquées sur le bon de commande qui a été accepté par le client.
7. Pour les commandes de clients qui incluent une instruction de conception spécifique ou un point de consigne pour une variable de processus, au-delà de la gamme standard, le client assume la responsabilité de toute défektivité attribuable à ce type d'instruction ou de consigne.

Les produits que le client soupçonne d'être inutilisables pour des raisons liées à leur production doivent être mis de côté à des fins d'examen par le personnel d'ArcelorMittal Dofasco. Ces raisons comprennent les problèmes de flans, de feuilles, de faisceaux, de bobines ou de bandes coupées à partir d'une bobine. Les clients devraient normalement découper, cisailier ou traiter au moins 10 % de toute bobine ou de toute refente avant de rejeter le produit.

## **POLITIQUE DE QUALITÉ RELATIVE À DES PRODUITS SPÉCIFIQUES**

En sus (ou, le cas échéant, à l'exception) de ce qui précède, ce qui suit définit la politique d'ArcelorMittal Dofasco en matière de réclamations concernant des produits ou des caractéristiques de produits spécifiques :

### **A. Imperfections touchant la surface**

Les réclamations relatives à des imperfections touchant la surface dépendront de la catégorie de surface commandée

par le client, et s'appliquent uniquement à la couche d'apprêt, à savoir :

Surface standard – peut contenir des défauts de surface qui peuvent être observés et sentis au toucher, mais qui ne nuisent pas à l'intégrité structurelle ni à l'aptitude à la fabrication du produit. La surface standard ne doit être commandée que si l'aspect du produit n'est pas un élément d'importance. Certains produits peuvent présenter des imperfections mineures telles que des piqûres, des rayures, des marques de rupture, des marques de laminage, des particules de crasse, des rayures tigrées, etc., et doivent être acceptés par l'acheteur sans restriction.

Surface semi-critique – peut porter des défauts de surface qui ne compromettent pas l'aptitude au formage ni l'application d'un revêtement de surface. Cette catégorie permet que certains 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 nuire à 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 automobile – les critères de cette catégorie sont précisés auprès de chaque fabricant, et ce, pour chaque application.

### **B. Dimensions (Nouveau)**

Les tolérances d'épaisseur d'ArcelorMittal indiquées dans les bons de commande acceptés font référence aux tolérances d'épaisseur applicables de l'ASTM et sont produites selon la pleine tolérance de calibre, sauf indication contraire. ArcelorMittal n'accepte pas les réclamations sur les plages de tolérance restrictives ou explicites, sauf accord contraire.

### **C. Planéité**

La tolérance liée à la planéité inscrite dans les bons de commande acceptés par ArcelorMittal Dofasco correspond à l'écart maximal par rapport à une surface plane horizontale, lequel est défini dans les tableaux des seuils de tolérance de planéité relatives aux spécifications ASTM applicables. Lorsqu'il n'y a pas de spécifications ASTM s'appliquant à un produit commandé en particulier, le tableau ASTM du produit le plus semblable sera utilisé pour déterminer les seuils de tolérance acceptables.

- Les nuances d'acier laminé à chaud réfèrent au tableau 14 (ou A1.11) de la norme ASTM A568. Aucune réclamation ne sera acceptée relativement à la planéité des produits laminés à chaud non revenus et non décapés, car ces produits sont fournis au client « tels



# ArcelorMittal

que fabriqués » et aucun traitement de correction de forme n'est appliqué.

- Les nuances d'acier laminé à froid et déformé à froid réfèrent au tableau 12 de la norme ASTM A924.
- Une enquête est requise pour les niveaux de planéité plus restrictifs que les exigences de l'ASTM.

Aucune réclamation ne sera acceptée en ce qui concerne la planéité dans le cas des produits laminés à chaud non revenus ni décapés et des produits laminés à chaud et décapés dont l'épaisseur précisée est supérieure à 0,25 pouce. Ces produits sont fournis au client « tels que fabriqués » et aucun traitement de correction de forme n'est appliqué.

#### D. Rouille et taches dues à l'entreposage

Toute réclamation pour de la rouille ou des taches dues à l'entreposage sera examinée afin de déterminer la cause du problème. ArcelorMittal Dofasco n'acceptera aucune réclamation relative à la rouille ou à des taches dues à l'entreposage pour chacun des cas suivants :

- Entreposage ou manutention inadéquats dans les installations du client.
- Inspection inadéquate du produit à son arrivée ou réaction inadéquate face à l'état du produit à son arrivée (p.ex., dommage lié au transport, bobine humide). Voir la section Problèmes relatifs au transport.
- Lorsque le client a expédié le produit au-delà de sa destination initiale.
- Lorsque le produit a été expédié, à la demande du client, dans un emballage non conforme aux exigences d'emballage minimales d'ArcelorMittal Dofasco.
- Pour les produits laminés à chaud décapés, laminés à froid sec, finis, ou décapé/sec, lorsque ceux-ci ont été commandés secs (sans huile) ou avec une couverture d'huile inférieure aux recommandations d'usine.
- Produits revêtus commandés secs (sans huile ou passivation).
- Produits passivés (chrome hexavalent ou conforme à la norme RoHS) 90 jours ou plus après l'expédition.
- Produits huilés, 90 jours ou plus après l'expédition.
- Rouille cosmétique (non piquée) sur les produits laminés à chaud décapé/sec.
- La rouille due à la condensation n'est pas couverte par une garantie. L'emballage devrait rester sur les bobines jusqu'à ce que celles-ci atteignent la température ambiante du lieu d'entreposage.

#### E. Vieillessement

Certaines nuances d'acier sont considérées comme des nuances vieillissantes en ce qui concerne leurs propriétés mécaniques. Ainsi, leurs propriétés changent avec le temps. De fait, nous ne garantissons leurs propriétés qu'au moment de leur production à notre usine. Il est recommandé d'utiliser ces nuances rapidement.

#### F. Produits laminés à chaud secs

Les produits laminés à chaud secs sont, par définition, expédiés sans traitement additionnel. Les clients doivent accepter qu'une longueur maximale de 15 pieds à l'une ou l'autre des extrémités d'une bobine dépasse les seuils de tolérance pour ce qui est de l'épaisseur ou de la largeur.

#### G. Produits laminés à chaud et décapés

Les arrêts imprévus sont inhérents aux opérations de décapage en continu et sont peu fréquents. Lorsqu'un arrêt de ligne se produit, la tache produite sera isolée à une seule section représentant moins de 2 % de la longueur de la bobine (jusqu'à un maximum de 100 pieds). ArcelorMittal Dofasco acceptera une réclamation se limitant à la longueur du matériel affecté par la tache d'arrêt de ligne.

Les clients devront accepter, sans réclamation, les marques de soudure de ligne de décapage, à moins que les spécifications du client exigent que le produit soit « sans soudure ».

#### H. Acier avec revêtement à l'étain

Les réclamations relatives au grain de bois et à la qualité de la surface pouvant être esthétiquement inacceptables pour des produits ayant un taux d'étamage n° 10 ou plus faible ne seront pas acceptées. Les utilisations finales exigeant des pratiques d'acier propre doivent être désignées comme telles dans les spécifications du client ou dans les bons de commande pour que les problèmes connexes puissent faire l'objet d'une réclamation. Les réclamations relatives à la rouille et/ou aux taches sur les tôles d'acier huilé ou les tôles sans étain, 90 jours ou plus après l'expédition, sur les matériaux en tôle noire, commandés à sec (sans huile) ou avec une couverture d'huile inférieure à celle recommandée par l'usine, ou si les bobines sont déballées avant d'avoir atteint la température ambiante, ne seront pas acceptées. L'adhérence de la laque et du stratifié liée à l'oxyde d'étain n'est pas garantie.

#### **ÉCART DE POIDS**

Un écart d'un maximum d'un pour cent (1 %) entre le poids mesuré par ArcelorMittal Dofasco et celui mesuré par le client, que l'écart soit positif ou négatif, est permis. Les écarts supérieurs à 1 % ouvrent droit à une réclamation, mais les réclamations relatives à un écart de poids portant sur plusieurs bobines doivent être évaluées sur une période définie (mensuelle, trimestrielle, etc.) et tenir compte à la fois des bobines dont le poids est insuffisant et des bobines présentant un excédent de poids pendant la période en question. Si le poids de l'ensemble des bobines expédiées pendant la période visée présente une insuffisance de plus de 1 %, l'insuffisance totale sera portée au crédit du client.

#### **PROBLÈMES RELATIFS AU TRANSPORT**



# ArcelorMittal

Les bobines ne doivent pas être déballées avant d'avoir atteint la température ambiante (ce qui prend généralement de 48 à 72 heures), à moins que l'emballage soit endommagé ou que le matériel présente des traces d'humidité.

Dans le cas des produits livrés FOB « à l'usine » (port payé ou port dû) ou EXW « à l'usine » (port dû), le transport est à la charge du client et aucune réclamation ne sera acceptée pour les dommages causés aux produits au cours du transport.

Dans le cas des produits livrés DDP (rendus droits acquittés) « Client » ou DAP (rendus au lieu de destination), le transport est à la charge d'ArcelorMittal Dofasco et les réclamations relatives aux dommages causés aux produits au cours du transport doivent être transmises à ArcelorMittal Dofasco par écrit dans les 24 heures qui suivent la livraison des produits et être appuyées par des photographies.

Pour toutes les livraisons, il appartient au destinataire d'inspecter le produit livré et de documenter son état au cours de la réception et du déchargement. Dans les situations où des dommages sont constatés à la réception, le client doit faire tout son possible pour déterminer si les dommages sont liés aux conditions prévalant durant le transport et, si c'est le cas, le client doit en informer ArcelorMittal Dofasco et le transporteur dans un délai d'un jour ouvrable. Lors de la réception, si l'emballage d'une bobine est endommagé ou si celle-ci présente des traces de gel, de condensation ou d'humidité, le client doit suivre la procédure d'ArcelorMittal énoncée dans le document [Inspection du matériel à la réception](#).

## **POLITIQUE RELATIVE AU RETOUR DES PRODUITS**

Un client ne retournera pas de produit à ArcelorMittal Dofasco sans en avoir reçu l'instruction écrite. Tout retour non autorisé ne sera pas accepté et sera renvoyé entièrement au client aux risques et aux frais de ce dernier.

Les exigences spécifiques d'emballage et d'étiquetage pour le retour des bobines et la reprise de possession par ArcelorMittal Dofasco seront fournies au moment de l'autorisation. Les exigences générales sont contenues dans le document [Exigences pour le retour des bobines à ArcelorMittal Dofasco](#). Les produits qui ne seront pas retournés conformément aux exigences ci-dessus seront refusés et aucun crédit ne sera accordé au client pour les frais de transport liés à un retour non conforme.

## **EXPÉDITIONS REJETÉES**

Tout produit rejeté avant d'avoir été réceptionné par le client sera classé comme une « expédition rejetée » (*shipment rejection*). Les raisons à l'appui des expéditions rejetées peuvent inclure des erreurs de produit, de livraison

ou de spécifications de la part d'ArcelorMittal Dofasco. Toutes les expéditions rejetées doivent être retournées accompagnées du bordereau de livraison d'ArcelorMittal Dofasco. ArcelorMittal Dofasco n'acceptera aucune réclamation ni aucun retour attribuable à des erreurs de commande du client. Si un client rejette une expédition parce qu'il est incapable de réceptionner le matériel ou qu'il n'est pas disposé à le faire (et non en raison d'une erreur d'ArcelorMittal Dofasco), ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de refuser d'accepter le matériel rejeté, entièrement aux risques et aux frais du client, ou de facturer les frais additionnels occasionnés par le transport et l'entreposage associés au matériel rejeté.

## **POLITIQUE RELATIVE AUX PRODUITS SECONDAIRES**

Les produits secondaires, qui sont des produits identifiés comme tels par ArcelorMittal Dofasco, sont visés par une politique distincte intitulée Politique sur les réclamations et les normes de qualité relatives aux produits secondaires, qui peut être consultée en accédant à la page <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp>. Il est entendu que la présente politique de gestion des réclamations ne s'applique pas aux produits secondaires.