

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

INTRODUCTION

La présente politique de gestion des réclamations, de même que les Modalités de vente d'ArcelorMittal Dofasco (qu'on peut trouver à <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp> sous « Commercial – Conditions of Sale »), s'applique à tous les produits laminés plats vendus par ArcelorMittal Dofasco. Elle établit les droits et obligations d'ArcelorMittal Dofasco et du client, mais ne vise pas à aborder toutes les circonstances qui peuvent survenir. ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de traiter chaque demande individuellement, 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 sont fournis sur demande et le client doit 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 spécifications convenues. ArcelorMittal Dofasco estime qu'elle doit absolument participer à l'élaboration des exigences des clients au sein de l'organisation d'ArcelorMittal Dofasco dès les premiers stades afin de s'assurer de la satisfaction de la clientèle.

Si les matériaux fournis par ArcelorMittal Dofasco ne répondent pas aux exigences de la commande, il faut présenter une réclamation au représentant approprié d'ArcelorMittal Dofasco. Toutes les réclamations seront évaluées en fonction de leur bien-fondé du point de vue technique, eu 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 la réclamation et pris une décision à cet égard, un document décrivant la position d'ArcelorMittal Dofasco au sujet de la réclamation sera communiqué au client.

S'il est confirmé que le problème résulte d'un acier défectueux, ArcelorMittal Dofasco a pour politique de créditer le montant correspondant au prix d'achat de l'acier, y compris les frais de transport compris dans le prix facturé. Si la réclamation est fondée, ArcelorMittal Dofasco assumera la responsabilité de la valeur associée au poids du matériel faisant problème et ne pourra être tenue responsable des autres coûts ni des dommages directs, indirects, accessoires ou consécutifs ou des dommages-intérêts particuliers.

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Afin de bien évaluer et de traiter la réclamation comme il se doit, ArcelorMittal Dofasco doit recevoir les précisions relatives au problème et disposer de la possibilité raisonnable d'enquêter sur la réclamation. Sans la pleine collaboration du client, notamment si le client ne fournit pas rapidement la documentation à l'appui de la réclamation, celle-ci peut être rejetée. ArcelorMittal Dofasco se réserve le droit de visiter l'emplacement du client pour y mener une enquête ou d'exiger des données d'essai, un échantillon représentatif du problème, des photos numériques avec mention des dimensions en regard du problème ou

une vidéo, selon ce qui convient. Toutes les réclamations doivent indiquer les renseignements voulus (motif de la réclamation, documentation relative à la réclamation, numéro de bobine d'ArcelorMittal Dofasco, rapport d'inspection, poids du matériel et état du matériel, etc.). Pendant la durée de la réclamation, le client continuera d'entreposer le produit de manière à prévenir son endommagement ou sa détérioration et maintiendra en vigueur une assurance dommages.

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

POLITIQUE GÉNÉRALE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

ArcelorMittal Dofasco n'acceptera pas de réclamation portant sur les questions suivantes :

1. Défauts se présentant sur les bordures interne ou externe des bobines;
2. Dommages causés au produit par un entreposage inadéquat par le client;
3. Réclamations non déclarées dans les 6 mois qui suivent la date d'expédition (ou dans un délai plus court indiqué ci-après en ce qui concerne les réclamations relatives à la rouille, à l'entreposage, au vieillissement, aux dommages visuels causés au produit non emballé et à une quantité insuffisante du produit);
4. Défauts inhérents au produit précis 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 accepté du client.

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.

Les produits que le client soupçonne d'être inutilisables pour des raisons associées 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. Le client doit s'attendre à découper, cisailer ou traiter au moins 10 % de toute bobine ou de tout faisceau avant de rejeter le produit.

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS RELATIVES À DES PRODUITS SPÉCIFIQUES

En sus (ou, le cas échéant, à l'exception) de ce qui précède, la politique d'ArcelorMittal Dofasco en ce qui concerne les réclamations relatives à des produits ou à des caractéristiques spécifiques est la suivante :

A. Imperfections touchant la surface

Les réclamations relatives à des imperfections touchant la surface dépendront de la catégorie de surface commandée par le client, 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 laminés à chaud et aciers revêtus peuvent porter des marques.

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.

Lorsqu'une bobine ou une feuille découpée à partir d'une bobine inspectée est commandée, le client doit s'attendre à ce qu'elle contienne certaines imperfections de surface anormales majeures et également un plus grand nombre d'imperfections mineures qu'une feuille inspectée. Lorsque des imperfections de surface sont présentes sur les pièces, les flans ou les feuilles découpées à partir d'une bobine inspectée, le client doit accepter de tels défauts jusqu'à 2 % par poids sans réclamation.

ArcelorMittal Dofasco n'acceptera pas de réclamation portant sur la direction des fibres et la qualité générale de la surface qui peut être moins esthétique sur un produit avec une masse de revêtement d'étain de n° 10 ou une masse plus légère.

B. Produits laminés à chaud secs

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

C. Taches associées à un arrêt de la ligne de décapage

Les interruptions fortuites sont un élément inhérent au processus de décapage en continu et sont fréquentes. Lorsqu'un arrêt de production survient, la tache sera isolée sur une section unique représentant moins de 2 % de la longueur de la bobine (maximum de 100 pieds). ArcelorMittal Dofasco acceptera les réclamations limitées relatives à la longueur d'acier qui présente des taches associées à un arrêt de la ligne.

D. Soudures produites par la ligne de décapage

Le client devra accepter, sans avoir le droit de présenter de réclamation, les marques de soudure produites par la ligne de décapage, sauf si le devis du client précise que le produit ne doit contenir « aucune soudure ».

E. Planéité

La tolérance associée 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 tolérances associées à la planéité relatives aux spécifications ASTM applicables.

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 » par le laminage à chaud d'ArcelorMittal Dofasco et aucun traitement de correction de forme n'est appliqué.

F. Rouille

Aucune réclamation relative à la rouille ne sera acceptée :

- pour un produit sec (y compris un produit sec laminé à chaud ayant fait l'objet d'un décapage, un produit sec laminé à froid et un produit sec revêtu non passivé);
- pour un produit huilé 30 jours après sa date d'expédition ; et

- pour un produit que le client a expédié au-delà de sa destination initiale.

G. Taches dues à l'entreposage

Aucune réclamation relative à des taches sur le produit dues à l'entreposage ne sera acceptée 3 mois après la date d'expédition ou si le produit a été expédié au-delà de sa destination initiale.

H. Vieillesse

Aucune réclamation relative à des effets de vieillissement, y compris la perte de ductilité et l'augmentation de la dureté, ne sera acceptée 45 jours après la date d'expédition.

I. Dommages apparents et écarts de poids

Les clients doivent signaler les dommages apparents sur le produit et/ou tout écart de poids dans les 60 jours qui suivent la date d'expédition.

J. Produits secondaires

Les produits secondaires, qui sont identifiés comme tels par ArcelorMittal Dofasco, sont visés par une politique distincte portant sur les réclamations et les normes de qualité relatives aux produits secondaires (*Secondary Product Claims and Quality Standards Policy*), laquelle peut être consultée à l'adresse <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp>. La présente politique de gestion des réclamations ne s'applique pas aux produits secondaires.

ÉCART DE POIDS

Un écart d'un maximum de 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. 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.

POLITIQUE RELATIVE AU MÉTAL REJETÉ ET RETOUR DES PRODUITS

ArcelorMittal Dofasco récupérera la valeur marchande courante du produit dont l'insuffisance ou la défectuosité sera confirmée et qui ne pourra lui être retourné. Cette valeur marchande courante est basée sur la valeur publiée par ArcelorMittal Dofasco relativement au crédit pour métal rejeté applicable aux retours d'usine au cours du mois pendant lequel la réclamation a été acceptée par ArcelorMittal Dofasco, laquelle est publiée à l'adresse <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp>.

Le client ne retournera pas le produit à ArcelorMittal Dofasco sans en avoir reçu l'instruction écrite. Les retours non autorisés ne seront pas acceptés et seront retournés entièrement aux risques et aux frais du client.

Si ArcelorMittal Dofasco a autorisé le client à retourner le produit :

- le client conditionnera le produit de façon à empêcher tout dommage pendant le transport et à permettre sa manutention et son déchargement en toute sécurité par ArcelorMittal Dofasco Inc. conformément au manuel de conditionnement et de chargement (*Packaging and Loading Manual*), accessible à l'adresse <https://ec.dofasco.ca/ECommerce/B2BHome.asp>, y compris les exigences minimales en matière de banderolage et d'emballage;
- le numéro de réclamation fourni au client par le gestionnaire des services techniques d'ArcelorMittal Dofasco devra être inclus sur le connaissance accompagnant le produit retourné et figurer sur la bordure externe ou l'emballage de tout produit retourné (ou sur la coiffe de chaque faisceau retourné) à titre de numéro d'autorisation de retour du client.

Les produits qui ne seront pas retournés conformément aux exigences ci-dessus seront rejetés entièrement aux frais du client. **Aucun crédit ne sera accordé au client pour les frais de transport associés aux retours de produits non conformes aux exigences ci-dessus.**

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 connaissement d'ArcelorMittal Dofasco original. 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.

PROBLÈMES RELATIFS AU TRANSPORT

Pour toutes les livraisons, il appartient au destinataire d'inspecter le produit et de documenter son état au cours de la réception et du déchargement.

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 », 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.