
GRUPE DES PAPIERS - POLITIQUES ET LIGNES DIRECTRICES DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Le Groupe des papiers de Tembec travaille avec diligence pour fabriquer des produits de qualité par l'entremise d'une technologie avancée et de normes rigoureuses de contrôle de qualité. Cette politique s'applique uniquement aux ventes de carton de première qualité.

Si un problème survient dans le processus d'impression ou de conversion, une décision sur la responsabilité doit être prise en collaboration entre le client, le Groupe des papiers de Tembec et d'autres fournisseurs de la salle d'impression.

Si ce problème est attribué au produit du Groupe des papiers de Tembec, c'est notre objectif que de résoudre le problème rapidement, de manière équitable et amicale, à l'intérieur d'un délai de 30 jours de la réception de la réclamation écrite.

Le client préparera et soumettra au Groupe des papiers de Tembec par courrier un bon d'expédition détaillé, indiquant la catégorie, les numéros de rouleaux et de palettes et le poids de chacun.

Avis

Si un problème survient qui semble être lié au carton et qu'il y a un doute que le produit fini soit acceptable, **il incombe au client d'en arrêter la production et d'en aviser immédiatement le représentant du Groupe des papiers de Tembec par téléphone.** Le client est responsable de la décision de continuer ou de limiter l'opération de transformation (sortie à plat, impression, découpage à impression, laminage, encollage, estampage métallique ou gaufrage). **Le Groupe des papiers de Tembec ne payera pas pour les pertes encourues si le client poursuit la transformation du carton défectueux sans l'autorisation préalable écrite du Groupe de papiers de Tembec.**

Le client n'est pas autorisé à admettre de faute, à engager le Groupe des papiers de Tembec dans le règlement d'une réclamation ou à lier juridiquement le Groupe des papiers de Tembec.

Le client, mis au courant d'un problème, doit en aviser par téléphone le chargé de compte ou le représentant aux ventes internes du Groupe des papiers de Tembec.

Une réclamation écrite doit être soumise à l'intérieur d'un délai de 30 jours. Une réclamation ne sera pas considérée au-delà d'un délai de 30 jours de la plainte sans consentement préalable du Groupe des papiers de Tembec.

En soumettant une réclamation, un « Énoncé précis des coûts » indiquant le poids, le nombre de rouleaux ou de feuilles, les numéros de rouleaux et de palettes, la vitesse de presse, le temps de presse, le coût de chacun des blanchets doit être joint.

Preuves requises

Lorsque nécessaire, la possibilité de visiter les lieux d'impression et de transformation devrait être donnée à un représentant du Groupe des papiers de Tembec afin d'effectuer une enquête complète. Si le Groupe des papiers de Tembec ne peut entièrement enquêter sur le problème, nous ne pourrions former un jugement de responsabilité et pourrions être forcés à rejeter la réclamation.

C'est la responsabilité première des clients du Groupe des papiers de Tembec de soumettre rapidement les échantillons identifiés et toute autre preuve représentative du problème. La preuve telle des rubans déchirés, encres, eaux de mouillage, blanchets, échantillons imprimés et non imprimés, etc est requise. Le problème devrait être indiqué sur les échantillons de carton défectueux.

Le client doit soumettre le numéro de bon de commande, les numéros de rouleaux et de palettes, numéro de commande de l'usine, étiquettes des palettes et des rouleaux et une description du problème et l'état actuel de la commande. Une réclamation formelle du client incluant la description détaillée du problème, l'explication des procédures utilisées pour résoudre le problème et les résultats des essais réalisés doit être incluse avec les échantillons et tout autre preuve.

Les réclamations de blanchets ou de plaques endommagées des presses à feuilles de papier seront examinées seulement lorsque seront soumis les échantillons de papier défectueux ou d'objets étrangers, ainsi que quatre (4) feuilles de presse illustrant les dommages et la pleine longueur de blanchet ou de plaque endommagés.

Réclamations

Les réclamations pour les pertes encourues par le client, jugées raisonnables par le Groupe des papiers de Tembec et liées directement au carton défectueux, seront honorées jusqu'à un maximum équivalant au coût original du carton.

Les réclamations ne peuvent pas être déduites de la facture originale. Le Groupe de papiers de Tembec émettra une note de crédit en règlement des réclamations approuvées.

La responsabilité en matière des blanchets ou plaques endommagées de l'équipement alimenté aux feuilles est limitée aux coûts de remplacement des blanchets ou plaques de qualité égale.

Le Groupe des papiers de Tembec ne peut être tenu responsable des problèmes résultant du carton qui a été coupé ou autrement modifié par le marchand ou fabricant avant l'impression.

Les défauts qui surviennent directement de l'équipement de presse ou de fabrication étant opéré dans des conditions anormales ou inappropriées ne sont pas de la responsabilité du Groupe des papiers de Tembec.

L'enregistrement d'une plainte d'un client et la reconnaissance de l'existence d'un problème par le Groupe des papiers de Tembec ne constituent pas une acceptation d'une réclamation.

Le Groupe des papiers de Tembec ne considérera pas les dommages résultants de l'utilisation de ses produits une fois la plainte enregistrée.

Le Groupe des papiers de Tembec ne payera pas la différence du prix entre le carton de Tembec et celui de remplacement provenant d'un compétiteur.

À la réception du bon d'expédition indiquant les numéros des rouleaux et palettes, le Groupe des papiers de Tembec organisera la récupération des produits défectueux non ouverts autorisés par l'entreprise.

Les produits imprimés ou ouverts seront mis au rebut par le client, une fois la réclamation résolue.

Exigences pour le traitement des requêtes

Quand un problème de carton est découvert, le client doit immédiatement communiquer avec le chargé de compte du Groupe des papiers de Tembec ou le représentant aux ventes internes.

Le client devrait être préparé à soumettre le numéro de bon de commande, numéros de rouleaux et de palettes, numéro de commande de l'usine, étiquettes des palettes et des rouleaux, la description du problème et l'état actuel de la commande.

Le client doit arrêter de transformer le carton immédiatement.

Le Groupe des papiers de Tembec ne payera pas pour les pertes encourues si le client poursuit la transformation du carton défectueux sans l'autorisation écrite préalable du Groupe de papiers de Tembec.

Le client doit fournir au Groupe des papiers de Tembec une estimation des coûts supplémentaires de transformation s'il y a entente pour procéder avec la commande.

Échéance de 2 heures et responsabilité des clients.

Le Groupe des papiers de Tembec n'assumera pas la responsabilité pour la production perdue ou pour plus de deux (2) heures de perte de temps de presse en raison de la transformation du papier défectueux. Un client décidant de continuer l'impression ou la transformation du papier sachant que le papier est défectueux assumera la responsabilité des coûts du papier et de l'impression et de la transformation.

Choix des catégories appropriées

Le choix de la catégorie appropriée pour atteindre les exigences d'utilisation finale est de la responsabilité du client.

Le Groupe des papiers de Tembec n'est pas responsable des problèmes ou requêtes résultant des exigences d'utilisation finale dépassant les capacités de conception de la catégorie.

Sur demande, le Groupe des papiers de Tembec est heureux de conseiller et de donner de l'information utile pour le choix de la catégorie.

Conditionnement du papier

Le Groupe des papiers de Tembec apporte un grand soin à la protection de ses produits contre les effets néfastes de l'humidité. Nos produits sont protégés au moyen d'un emballage hydrofuge.

Le Groupe des papiers de Tembec ne peut être tenu responsable de problèmes d'impression ou de transformation causés par des variations d'humidité ou d'autres conditions défavorables dans les installations d'un client.

Le Groupe des papiers de Tembec ne peut assumer la responsabilité de problèmes d'impression ou de transformation causés par un trop grand déséquilibre entre l'humidité relative du lieu d'impression ou de transformation et l'humidité relative du carton. Il est convenu que Le Groupe des papiers de Tembec doit fournir du carton dont le taux d'humidité est compatible avec un atelier d'impression dont l'humidité relative est maintenue à 45 % (+/- 5%) à 72°F.

Après avoir laissé les emballages de carton atteindre la température ambiante de l'atelier d'impression, il est recommandé de les débaler immédiatement avant l'impression. Le carton non imprimé devrait être remballé immédiatement dans son emballage d'origine ou sous une pellicule de plastique pour utilisation future.

Après une période adéquate de séchage et/ou de refroidissement, le carton imprimé devrait être couvert d'une pellicule de plastique entre les étapes pour éviter la perte ou l'absence d'humidité.

Papier à grains courts

L'impression de papier à grains courts sur une presse à feuilles peut fréquemment entraîner des problèmes de dimensionnement ou de manipulation des feuilles. Le Groupe des papiers de Tembec ne peut être tenu responsable de toute erreur de registre, formation de plis ou tout autre problème de manipulation causé par l'impression de papier à grains courts sur une presse à feuilles.

Impression et culbutage

Même si le Groupe des papiers de Tembec apporte un grand soin à la coupe et au parage de ses produits, il ne peut être tenu responsable des éventuels problèmes associés à l'impression par culbutage. Il appartient à l'imprimeur de bien vérifier les dimensions exactes de la feuille avant d'entreprendre un tel travail.

Coupe en feuilles par le client

Les rouleaux livrés en vue d'une découpe en ligne, à angle droit ou à la sortie de la presse sont inspectés aussi minutieusement que possible avant leur sortie de l'usine.

Le Groupe des papiers de Tembec ne peut être tenu responsable des pertes de temps causées par de la poussière sur la lame, de l'électricité statique, des coins arrondis, des éraflures, des enroulements, des plis, des faisceaux, une contamination de surface ou tout autre défaut devant normalement être résolu par l'inspecteur de la coupe en feuilles.

Il appartient au client de détecter et de corriger les défauts du papier au moment de la découpe avant de procéder à l'impression.

Date d'expédition et livraison tardive

Cible d'écart dans la date d'expédition – tardive : 0 jour, hâtive : jusqu'à 2 jours. L'acheteur sera avisé dès que possible de toute livraison tardive, normalement au plus tard 1 jour avant la date d'expédition prévue.

Le Groupe des papiers de Tembec ne peut être tenu responsable des pertes financières pouvant résulter d'un délai de production ou de livraison attribuable à toute cause échappant raisonnablement à son contrôle.

Le Groupe des papiers de Tembec fera tous les efforts requis pour garantir une livraison en temps opportun, mais il ne peut être tenu responsable d'une livraison tardive résultant de l'incapacité du transporteur à charger, transporter ou livrer les produits à temps.

Politique de retour

La politique décrite ci-après s'applique à tous les produits réguliers non déballés qui sont retournés pour une raison autre qu'un problème de qualité ou une erreur du Groupe Papier de Tembec.

Le client doit d'abord obtenir du service des Ventes internes l'autorisation de retourner le produit ainsi qu'un reçu d'une acceptation écrite par le client du retour et les frais afférents.

Des indications lui seront fournies sur la date du retour et l'endroit où le produit doit être retourné port payé.

Des frais de 5,00 US \$ seront exigés pour la manipulation et le reconditionnement de chaque produit retourné (frais minimum de 100 US \$). Le client doit assumer les frais de transport aller-retour.

Le compte du client sera crédité de la valeur de tous les produits retournés qui sont en état d'être revendus. La valeur de tout produit endommagé sera déduite du montant crédité.

Aucun produit ne peut être retourné après un délai de six mois suivant la date originale de l'expédition par le Groupe des papiers de Tembec.

Retour de produits défectueux

À la réception et vérification de tout produit défectueux, le Groupe des papiers de Tembec en créditera la valeur au compte du client.

Remplacement du carton

Le Groupe des papiers de Tembec remplacera dès que possible tout carton se révélant défectueux.

Si le Groupe des papiers de Tembec ne peut livrer le carton de remplacement à temps pour satisfaire l'échéance du client, il ne peut être tenu responsable des coûts additionnels liés à un changement de qualité ou de dimensions, au coût des plaques, aux pertes de temps ou aux heures supplémentaires.

Étapes après impression

Le Groupe des papiers de Tembec garantit pleinement la performance de ses produits dans des conditions normales d'impression.

Il existe de nombreux procédés de transformation qui sont réalisés après l'impression : reliure, pliage, traçage, gaufrage, estampage, estampage à chaud, lamination, films, couchage, traitement U.V., découpage, etc.

Toutes ces étapes de finition devraient toujours être précédées d'un essai de fonctionnement. À cause de la diversité de ces procédés, le Groupe des papiers de Tembec ne peut accepter la responsabilité de dommages (appareils, perte de temps, matériaux, coûts additionnels de livraison, etc.) causés par tout

problème étant survenu à l'occasion d'un procédé de finition n'ayant pas fait l'objet d'un essai de fonctionnement préalable.

Procédure de plainte et politique de réclamation

1. Dès l'apparition d'un problème, le client devrait immédiatement communiquer avec le chargé de compte du Groupe des papiers de Tembec. Si le chargé de compte n'est pas disponible à ce moment, le client devrait communiquer avec le service des Ventes internes du Groupe des papiers de Tembec au 800-411-7011. Le représentant du service des Ventes internes en avisera immédiatement le chargé de compte et/ou le service technique de l'usine. Le service technique entrera en contact avec le client.
 2. Un représentant technique peut être désigné afin d'approfondir la nature de la plainte.
 3. L'acheteur doit soumettre par écrit et rapidement toute réclamation au Groupe Papier de Tembec, au plus tard 30 jours après la date de la plainte initiale. La facture originale doit avoir été acquittée au complet. Toute entente relative à une réclamation sera traitée individuellement.
 4. L'enregistrement d'une plainte d'un client et la reconnaissance par le Groupe des papiers de Tembec de l'existence d'un problème ne constituent pas une acceptation de la réclamation.
 5. Le client est responsable de bien documenter sa plainte : numéro du bon de commande, numéro du bon d'usine, numéro et étiquette du rouleau ou de l'emballage, historique de la plainte, échantillons imprimés et non imprimés, rubans d'ouverture, blanchets, encres, solutions de mouillage, etc. La preuve doit être expédiée par courrier à l'analyste des réclamations.

À l'attention de : Groupe des papiers de Tembec / Analyste des réclamations
C/O AMJ Campbell
Attn: Ann-Marie Gagne
400 Carmichael Drive
North Bay, Ontario
Canada
P1B 8G2
 6. Le chargé de compte du Groupe des papiers de Tembec est responsable de collecter la preuve mentionnée à la section 9.2.
 7. À la réception de tous les documents et éléments de preuve, la direction du Groupe des papiers de Tembec examinera la validité de la réclamation.
 8. Nous avons pour objectif de résoudre toute réclamation et de la régler dans les 30 jours suivants la réception de la réclamation écrite.
 9. Aucune plainte ne sera considérée si elle porte sur du carton expédié plus de 6 mois auparavant.
 10. Le Groupe des papiers de Tembec n'assumera la responsabilité d'aucun dommage résultant de l'utilisation de ses produits ailleurs que dans les installations d'un client.
 11. Les réclamations ne peuvent pas être déduites de la facture originale.
-

12. Toute demande d'information sur une réclamation doit être soumise à l'analyste des réclamations au 819-627-4684.

13. Toute réclamation doit être soumise par le client ayant acheté le produit et ne sera payé qu'à lui.

Note : Le client est la partie à laquelle le produit a été vendu ou livré : marchand, courtier, imprimeur, transformateur ou utilisateur final.