

TERMES ET CONDITIONS DE VENTE

TABLES DES MATIÈRES

4	COORDONNÉES
4	Partie I : Conditions générales
5	1. Définitions
6	2. Généralités
6	3. Passation et acceptation de commandes
6	(i) produit;
6	(ii) quantité;
6	(iii) date de livraison demandée;
6	(iv) lieu de livraison des produits;
6	(v) adresse de facturation, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du client.
7	4. Prix des produits
7	5. Poids facturé – Rouleaux
7	6. Poids facturé – Feuilles
7	7. Taxes
7	8. Conditions d'expédition et de livraison
8	9. Acceptation des produits par le client à la livraison
8	10. Politique de retour
8	11. Annulation de commandes
9	12. Réclamations
9	13. Avis
9	14. Modalités de paiement
9	15. Crédit
10	16. Garantie
10	17. Limitation de responsabilité
11	18. Force majeure
11	19. Résiliation
12	20. Renseignements confidentiels
12	21. Propriété intellectuelle
12	22. Observation des lois
12	23. Aucune renonciation
12	24. Cession
12	25. Aucun tiers bénéficiaire
13	26. Lois applicables
13	27. Divisibilité des dispositions

- 14** **Partie II : Procédure de réclamation**
- 14** Politique de retour – produits non conformes
- 14** Politique de retour – produits endommagés pendant le transport
- 14** Procédure de réclamation – performance des produits
- 17** Formulaire de plainte du client
- 18** Liste de vérification pour réclamation/plainte – Presse à feuille
- 19** Liste de vérification pour réclamation/plainte – Presse Rotative

COORDONNÉES

Service à la clientèle

Canada
1 800 567-9872
ServiceClienteleCanada@rollandinc.com
TÉLÉC. : 1 800 567-3297

États-Unis
1 800 567-9872
CustomerServiceUS@rollandinc.com
TÉLÉC. : 1 800 567-3297

Papiers sécuritaires, Canada et États-Unis

1 877 440-4140
ServiceClienteleSecurite@rollandinc.com
TÉLÉC. : 1 800 567-3297

Échantillons

Veillez communiquer avec votre représentant des ventes Rolland pour obtenir des échantillons de papier.

Service technique

ServiceTechnique@rollandinc.com

Adresse de retour :

Les entreprises Rolland inc.
256, boulevard Jean-Baptiste-Rolland Ouest
Saint-Jérôme (Québec)
Canada J7Y 0L6

Comptes débiteurs :

rol.recevables@rollandinc.com
450 569-3904
TÉLÉC. : 450 436-2437

PRÉAMBULE

Les termes et conditions de vente de Les entreprises Rolland inc. (« **Rolland** ») comprennent ce qui suit :

- Partie I : Conditions générales,
- Partie II : Procédure de réclamation.

Les renseignements sur les produits, les spécifications, les prix et la politique sur le transport de marchandises de Rolland sont présentés dans la liste de prix (la « **liste de prix** ») qui vous a été fournie. Si vous avez des questions sur les termes et conditions de vente ou la liste de prix, veuillez communiquer avec votre représentant de Rolland (défini ci-dessous).

PARTIE I : CONDITIONS GÉNÉRALES

1. DÉFINITIONS

Les définitions qui suivent s'appliquent au présent document.

« **bordereau de marchandises** » Le bordereau de marchandises qui accompagne les produits que Rolland expédie au client.

« **client** » La société, la société en nom collectif, l'entreprise ou toute autre personne morale tierce qui achète les produits à Rolland.

« **commande** » A le sens qui lui est attribué à l'article 3 des présentes.

« **confirmation de commande** » A le sens qui lui est attribué à l'article 3 des présentes.

« **contrat** » Tout contrat intervenu entre le client et Rolland pour la vente et la livraison des produits visés par une commande, la confirmation de commande connexe, la ou les factures, les termes et conditions de vente, la liste de prix et tout autre document dont les parties ont convenu par écrit.

« **droits de propriété intellectuelle** » S'agissant des biens exclusifs, corporels ou incorporels, ayant une valeur commerciale d'une personne physique ou morale, les droits de cette personne physique ou morale sur ces biens, notamment : (a) les brevets, droits d'auteur, marques de commerce, noms commerciaux, noms de domaine ainsi que l'achalandage lié aux marques de commerce, noms commerciaux, dessins et brevets; (b) les droits liés aux innovations, au savoir-faire, aux secrets commerciaux et aux renseignements confidentiels techniques et non techniques; (c) les droits moraux, droits relatifs aux moyens de masquage, droits d'auteur et droits de publicité; et (d) d'autres droits industriels, propriétaires et liés à la propriété intellectuelle partout au monde, qui existent à la date des présentes ou qui naissent par la suite, ainsi que tout renouvellement ou élargissement de ces droits, qu'ils aient été enregistrés ou non auprès des autorités compétentes conformément aux lois applicables.

« **force majeure** » A le sens qui lui est attribué à l'article 18 des présentes.

« **liste de prix** » A le sens qui lui est attribué dans le préambule.

« **partie** » S'entend soit de Rolland, soit du client et « **parties** » s'entend de Rolland et du client.

« **produits** » Le ou les produits de Rolland indiqués dans une commande et confirmés dans la confirmation de commande connexe que Rolland vend au client aux termes d'un contrat.

« **produits non conformes** » A le sens qui lui est attribué à l'article 9 des présentes.

« **représentant de Rolland** » Le représentant des ventes ou le représentant du service à la clientèle de Rolland affecté au client.

« **Rolland** » Les entreprises Rolland inc.

« **termes et conditions de vente** » Tous les termes et conditions de vente énoncés aux parties I et II du présent document intitulé « Les entreprises Rolland inc. – Termes et conditions de vente » qui s'appliquent à la vente et à la livraison des produits par Rolland au client.

2. GÉNÉRALITÉS

À moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit, les termes et conditions de vente et la liste de prix régissent tout contrat intervenu entre les parties et s'appliquent à toutes les commandes que Rolland accepte aux termes d'une confirmation de commande. Les termes et conditions de vente et la liste de prix remplacent toutes les autres conditions (y compris les conditions types du client comprises ou intégrées par renvoi dans une commande ou toute entente écrite ou verbale préalable entre les parties).

Une commande, la confirmation de commande, les termes et conditions de vente, la liste de prix et les factures émises au client constituent le contrat intégral entre les parties quant à chaque achat de produits effectué par le client auprès de Rolland, et aucune autre entente verbale ou écrite ne modifie ce contrat. Toute modification apportée à un contrat doit être acceptée par écrit par les parties.

En cas d'incompatibilité entre les renseignements énoncés dans une commande et ceux présentés dans la confirmation de commande, ces derniers ont préséance.

3. PASSATION ET ACCEPTATION DE COMMANDES

Le client remet à Rolland, conformément aux exigences de l'article 13 des présentes, une commande écrite qui contient les renseignements suivants (collectivement, une « **commande** ») :

- (i) produits;
- (ii) quantité;
- (iii) date de livraison demandée;
- (iv) lieu de livraison des produits;
- (v) adresse de facturation, le numéro de téléphone et l'adresse électronique du client.

Rolland doit accepter toutes les commandes par écrit (chaque acceptation étant une « **confirmation de commande** »). Une confirmation de commande précise la date d'expédition prévue des produits, la dernière date de changement (DDC - qui s'applique sur produits sur demande ou sur fabrication spéciale si requis par le client), le prix des produits ainsi que les conditions d'expédition applicables. Rolland remet au client une confirmation de commande conformément à l'article 13 des présentes.

4. PRIX DES PRODUITS

Les prix des produits fixés par Rolland dans la liste de prix et les suppléments par produit peuvent être modifiés sans préavis. Rolland honore les prix établis pour les produits visés par une commande en vigueur qui a été validée par une confirmation de commande jusqu'à ce que tous les produits en cause aient été expédiés au client.

5. POIDS FACTURÉ – ROULEAUX

Lorsque les produits comprennent des rouleaux, ceux-ci sont facturés en fonction de leur poids brut au moment de l'expédition au client. Ce poids comprend le poids réel du papier ainsi que de l'emballage requis pour bien protéger les rouleaux et des mandrins à usage unique.

6. POIDS FACTURÉ – FEUILLES

Lorsque les produits comprennent du papier en feuilles, celui-ci est facturé au poids nominal et ne tient pas compte du matériel d'emballage des rames, le carton, les cadres, les plateaux ou les palettes.

7. TAXES

Les taxes fédérales, provinciales, étatiques et locales, les taxes d'utilisation et les autres taxes applicables que Rolland doit verser pour son propre compte ou au nom du client à l'égard des produits vendus ou fournis aux termes des présentes seront ajoutées aux prix proposés ou acceptés par Rolland, à moins que cette dernière ait indiqué expressément par écrit que le prix comprend ces taxes.

8. CONDITIONS D'EXPÉDITION ET DE LIVRAISON

Les conditions de livraison énoncées dans la liste de prix peuvent être modifiées sans préavis.

Les dates d'expédition indiquées dans une confirmation de commande sont approximatives et ne sont pas garanties par Rolland. Les renseignements que Rolland communique au client quant aux dates de livraison prévues sont approximatifs et peuvent être modifiés.

Rolland choisit le transporteur ainsi que le mode d'expédition des produits.

Rolland fait en sorte que les produits soient livrés à l'emplacement que le client indique sur la commande selon ses modes d'emballage habituels.

Rolland peut, à son entière discrétion, sans encourir de peine ou engager sa responsabilité, faire en sorte que des chargements partiels de produits soient livrés au client. Chaque chargement constitue une vente distincte et le client paie Rolland pour les produits reçus, qu'il s'agisse de l'exécution partielle ou intégrale de sa commande.

À moins que les parties n'en décident autrement par écrit et l'indiquent au recto de la confirmation de commande, tous les chargements sont livrés FAB depuis les centres de distribution de Rolland. Le titre sur les produits et la responsabilité quant à leur perte ou quant à des dommages qui leur sont causés sont transférés au client dès que Rolland remet les produits au transporteur qui livrera les produits au client. Comme il est indiqué aux présentes, les frais engagés en sus de ceux dont les parties reconnaissent comme étant des tarifs de fret et des frais de transport habituels incombent au client.

Rolland avise sans délai le client de toute circonstance dont elle a connaissance qui peut retarder la livraison des produits.

Rolland n'est pas responsable des frais, pertes ou dommages découlant de retards de livraison attribuables au transporteur, quelle que soit la cause, notamment des accidents et des arrêts en cours de route, ou de la fermeture des installations de Rolland pour quelque motif que ce soit, notamment à la suite d'un incendie, d'une pénurie d'électricité, de la non-disponibilité de matériaux ou de fournitures ou de tout autre cas de force majeure.

9. ACCEPTATION DES PRODUITS PAR LE CLIENT À LA LIVRAISON

Le client est réputé accepter les produits qui lui sont livrés à moins qu'il ne remette à Rolland un avis écrit dans les 20 jours suivant la livraison des produits conformément à l'article 13 des présentes. L'avis doit préciser que la totalité ou une partie des produits qui lui ont été livrés ne sont pas conformes aux spécifications des produits visés par la confirmation de commande et le bordereau de marchandises (collectivement, les « **produits non conformes** »).

Si le client transmet cet avis, Rolland, à son entière discrétion, remplace les produits non conformes par des produits conformes ou rembourse le client des produits non conformes et des frais d'expédition raisonnables engagés par le client. À réception d'un tel avis, Rolland communique avec le client pour coordonner la cueillette, par Rolland, des produits non conformes ou déterminer par ailleurs la procédure de retour pertinente.

10. POLITIQUE DE RETOUR

Rolland n'est aucunement responsable des erreurs commises par le client lors d'une commande.

Articles en stock régulier

Des frais de manutention et de restockage de 15 % seront imputés au client en plus des frais d'expédition à destination et en provenance de l'emplacement du client si des produits commandés par le client ou pour son compte doivent être retournés à Rolland. Le client transmet à Rolland, dans les 20 jours suivant la date à laquelle les produits lui ont été livrés, un avis écrit de son intention de retourner des produits. Les produits retournés doivent être en bon état de vente et approuvés par Rolland.

Rolland n'accepte pas le retour de produits personnalisés (fabriqués selon les spécifications du client) ou ayant fait l'objet d'une commande spéciale.

11. ANNULATION DE COMMANDES

Articles en stock régulier

Sauf indication contraire aux présentes, le client doit soumettre une demande écrite d'annulation d'une commande dans l'heure suivant la transmission électronique, par Rolland, de la confirmation de commande ou une journée suivant toute autre communication de la confirmation de commande. Si des rouleaux visés par la commande ont été fabriqués en vue d'une commande de feuilles, la commande ne peut pas être annulée une fois que Rolland a envoyé la confirmation de commande au client.

Commandes personnalisées ou commandes spéciales

Le client doit soumettre une demande d'annulation d'une commande personnalisée (selon les spécifications du client) ou spéciale par écrit dans les 24 heures suivant la transmission électronique, par Rolland, de la confirmation de commande.

12. RÉCLAMATIONS

Voir la partie II des termes et conditions de vente s'il s'agit de réclamations présentées par le client relativement à des produits non conformes découlant d'une erreur dans la commande, à des dommages causés pendant le transport ou à la performance des produits.

13. AVIS

Chaque partie remet par écrit les avis, demandes, réclamations, renoncations et autres communications visés par un contrat (chacun étant un « **avis** ») et les transmet, dans le cas du client, à l'adresse de facturation ou à l'adresse électronique indiquée dans la commande et, dans le cas de Rolland, à l'adresse paraissant dans la confirmation de commande (ou à toute autre adresse indiquée à l'occasion par le destinataire conformément au présent article).

Chaque partie transmet les avis en main propre, par service de messagerie de 24 heures de renommée nationale (tous les frais étant payés d'avance), sous forme électronique par télécopieur ou courriel (avec confirmation de la transmission) ou par courrier certifié ou recommandé (dans chaque cas avec accusé de réception, courrier affranchi). Sauf indication contraire aux présentes, un avis ne produit ses effets que : a) lorsque le destinataire le reçoit et b) si l'expéditeur s'est conformé au présent article.

14. MODALITÉS DE PAIEMENT

Voir les directives énoncées sur la facture pour les modalités de paiement et l'escompte qui sont fonction du contrat entre le client et Rolland.

L'intérêt court sur tout montant facturé que le client ne règle pas à échéance à un taux correspondant à 1,5 % par mois (18 % par année) ou au taux le plus élevé autorisé en vertu des lois applicables, le taux le moins élevé étant à retenir.

Rolland obtient et conserve une sûreté en garantie du prix d'achat à l'égard de tous les produits vendus au client aux termes d'un contrat et de la somme tirée de leur aliénation pour garantir le paiement du prix d'achat de ces produits, et le client s'engage à collaborer avec Rolland pour parfaire cette sûreté. S'agissant de produits vendus dans la province de Québec, Rolland conserve le droit de propriété sur les produits (ainsi que sur tous les accessoires et remplacements et les sommes qui en sont tirées) jusqu'à ce que le client ait versé le paiement intégral et se soit acquitté de toutes ses obligations issues des présentes.

15. CRÉDIT

Toutes les ventes sont soumises à l'approbation de Rolland.

Rolland peut annuler la livraison des produits qu'elle doit livrer aux termes d'un contrat en transmettant un avis écrit au client si elle estime que le compte du client n'a pas de crédit satisfaisant et elle peut retenir des chargements de produits en attendant que le client règle les comptes en souffrance.

Rolland peut exiger que le client lui verse un paiement intégral ou partiel avant de livrer des produits si elle estime, à son entière discrétion, que la situation financière ou la cote de solvabilité du client justifie une telle mesure.

16. GARANTIE

Sauf indication contraire dans la confirmation de commande ou à moins que Rolland ne le précise par écrit, Rolland garantit les produits vendus au client contre toute défectuosité de matériel ou de fabrication et elle garantit qu'ils sont conformes à tous égards importants aux spécifications techniques énoncées dans la confirmation de commande. Cette garantie s'applique pendant au plus douze (12) mois suivant la livraison conformément aux spécifications techniques applicables.

Cette garantie ne s'applique pas aux défectuosités attribuables au fait que le client n'utilise pas ou ne maintient pas les produits conformément aux pratiques normales et elle ne s'applique pas aux défectuosités issues : (i) de dommages causés aux produits à la suite de vandalisme, de négligence ou d'erreurs de manipulation de la part du client, d'un tiers ou de l'utilisateur final du client; (ii) de l'intervention de tiers n'ayant aucun lien avec Rolland; ou (iii) de l'utilisation des produits de façon inappropriée par le client ou son utilisateur final.

Rolland ne donne aucune autre garantie et ne fait aucune autre déclaration, expresse ou tacite (sauf quant au titre), prévue par la loi, découlant de la loi ou autrement, y compris notamment toute garantie implicite de la qualité marchande ou de convenance précise quant aux produits vendus aux termes des présentes. Le client reconnaît qu'il a établi seul que les produits achetés aux termes des présentes répondront de façon adéquate aux exigences quant à leur utilisation prévue.

Cette garantie est limitée, au gré de Rolland, au remplacement ou au remboursement des produits défectueux. Les produits de remplacement seront livrés selon les conditions de livraison originales, à condition que le client respecte l'article 9 des présentes.

Les éléments ou les caractéristiques des produits fabriqués par un tiers sont expressément exclus de la présente garantie et la garantie pertinente du fabricant y sera applicable.

17. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Rolland ne sera responsable envers le client que des dommages directs découlant de produits défectueux qu'elle a vendus. La responsabilité de Rolland à l'égard d'une réclamation fondée en droit liée à la fabrication, à la vente, à la livraison, à la revente, au remplacement ou à l'utilisation des produits qu'elle a vendus aux termes des présentes n'excède en aucun cas le prix d'achat de ces produits. En outre, cette responsabilité consistera, au gré de Rolland, en un remplacement ou en l'octroi d'un crédit ou d'un remboursement pour la tranche du prix d'achat des produits attribuable à la partie des produits donnant lieu à la réclamation. Aucune limitation ni aucune exclusion énoncée aux présentes ne s'applique en cas de fraude ou d'assertion frauduleuse, en cas de décès ou de lésion corporelle découlant de la négligence de Rolland ou à toute autre question à l'égard de laquelle il serait illégal d'exclure, ou de tenter d'exclure, la responsabilité de Rolland.

Rolland ne sera aucunement responsable envers le client de dommages relatifs à la destruction ou à la perte de biens, à la perte de l'utilisation des produits ou d'équipement connexe, à la perte de production, de revenus ou de bénéfices, au coût du capital, au coût de produits, installations ou services de remplacement ou à tout autre type de perte financière, ou à des dommages ou pertes spéciaux ou indirects de quelque nature que ce soit qu'ils aient été subis par le client ou un tiers qui ont trait à un contrat entre les parties. La présente disposition produit ses effets, quel que soit le rendement de Rolland ou son défaut ou un retard d'exécution aux termes d'une condition d'un tel contrat.

18. FORCE MAJEURE

Rolland n'assume aucune responsabilité envers le client à la suite d'un défaut ou d'un délai d'exécution d'une condition énoncée dans un contrat entre les parties lorsque ce défaut ou ce délai est attribuable à une force majeure. De même, Rolland n'est pas réputée avoir manqué à un contrat entre les parties ou avoir violé un tel contrat dans ces circonstances. Pour l'application d'un contrat entre les parties, l'expression « **force majeure** » s'entend de circonstances ou d'actes indépendants de la volonté raisonnable de Rolland, y compris notamment des actes de la nature, inondations, incendies, tremblements de terre, explosions, mesures gouvernementales, guerres, invasions ou hostilités (qu'une guerre soit déclarée ou non), menaces ou actes terroristes, émeutes ou autres agitations civiles, urgences nationales, révolutions, insurrections, épidémies, lock-out, grèves ou autres conflits de travail (qu'ils mettent en cause ou non la main-d'œuvre de Rolland) ou encore des restrictions ou des délais qui touchent des transporteurs de fret ou l'incapacité d'obtenir des matériaux suffisants ou convenables ou des délais à en obtenir, le bris de matériaux ou d'équipement, de télécommunications ou des pannes d'électricité, à condition que le client ait le droit de remettre un avis écrit de résiliation du contrat à Rolland si l'événement en cause se poursuit pendant plus de **60** jours consécutifs.

19. RÉSILIATION

Outre les recours prévus aux présentes, Rolland peut résilier le contrat entre les parties en remettant au client un préavis écrit de 10 jours si ce dernier (i) n'accepte pas la livraison d'un chargement de produits conformément au contrat; (ii) ne règle pas une facture de Rolland à échéance; (iii) manque de toute autre façon à ses obligations issues du contrat et ne remédie pas au manquement dans les 10 jours suivant la réception d'un avis écrit de Rolland à cet égard ou (iv) devient insolvable, présente une requête de mise en faillite ou entame des procédures de mise en faillite, de mise sous séquestre, de restructuration ou de cession en faveur de ses créanciers ou fait l'objet de telles procédures.

Si le contrat est résilié pour l'un des motifs susmentionnés, le client verse sans délai à Rolland les montants dont il lui est redevable pour les produits fabriqués par Rolland et expédiés au client avant la date de prise d'effet de la résiliation du contrat selon la échéance du bénéfice du terme.

La résiliation du contrat ne limite aucunement le droit de Rolland de recouvrer des dommages-intérêts du client ou d'exercer un autre droit ou recours prévu par une loi, un contrat ou en equity dont elle peut se prévaloir en raison de ce manquement, et elle ne porte pas atteinte à ces droits et ne les touche pas par ailleurs.

20. RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Le client traite dans le respect le plus strict de la confidentialité les renseignements confidentiels ou exclusifs de Rolland qui lui ont été communiqués par Rolland ou pour son compte relativement à un contrat entre les parties et il ne les divulgue pas à des tiers. Le client les divulgue seulement aux employés qui doivent en avoir connaissance dans l'exécution des tâches découlant d'un tel contrat et ces employés n'utilisent ces renseignements que pour s'acquitter de ces tâches.

21. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

À moins que les parties n'en conviennent autrement par écrit, aucune disposition des présentes n'a pour effet de céder ou transférer au client, aux membres de son groupe ou à un tiers un droit ou une licence relativement aux droits de propriété intellectuelle de Rolland ou aux droits de propriété intellectuelle d'un tiers, expressément ou implicitement.

22. OBSERVATION DES LOIS

Le client observe l'ensemble des lois, règlements et ordonnances applicables. Le client se conforme à toutes les lois en matière d'exportation et d'importation de tous les pays touchés par la vente des produits aux termes d'un contrat entre les parties ou la revente des produits par le client. Celui-ci assume toute responsabilité pour les chargements de produits devant faire l'objet d'un dédouanement à l'importation. Rolland peut résilier un contrat entre les parties si une autorité gouvernementale impose des droits antidumping ou compensateurs ou d'autres pénalités aux produits.

23. AUCUNE RENONCIATION

La renonciation par Rolland à une disposition d'un contrat ne produit ses effets que si elle est expressément stipulée par écrit et signée par Rolland. Le défaut d'exercer un droit, un recours, un pouvoir ou un privilège issu d'un contrat, ou tout retard à les exercer, ne constitue pas une renonciation à ceux-ci et ne peut être assimilé à une renonciation. L'exercice intégral ou partiel d'un droit, recours, pouvoir ou privilège issu des présentes n'empêche pas leur exercice ultérieur ou l'exercice d'un autre droit, recours, pouvoir ou privilège.

24. CESSION

Le client ne peut pas céder à un tiers ses droits ni déléguer ses obligations issus d'un contrat entre les parties sans obtenir le consentement écrit de Rolland; ce consentement ne peut pas être refusé ou retardé sans motif valable. Toute cession effectuée par le client en violation des présentes est nulle.

Moyennant la communication d'un avis écrit au client, Rolland peut céder ses droits ou déléguer ses obligations issus d'un contrat entre les parties à un membre de son groupe ou à une personne physique ou morale qui acquiert la totalité ou la quasi-totalité de ses actifs.

25. AUCUN TIERS BÉNÉFICIAIRE

Les contrats entre les parties s'appliquent au profit des parties et de leurs successeurs et ayants droit respectifs. Aucune disposition des présentes, expresse ou implicite, n'a pour effet de conférer à une autre personne physique ou morale un droit, un avantage ou un recours d'origine législative ou en equity de quelque nature que ce soit aux termes ou en raison des présentes.

26. LOIS APPLICABLES

Les contrats entre les parties sont régis par les lois de la province de Québec, Canada, sans égard à ses règles en matière de conflits de lois, et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent. Les parties s'engagent à soumettre tout différend découlant d'un contrat au tribunal compétent du district de Montréal, province de Québec. Les parties reconnaissent que la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux contrats entre les parties.

27. DIVISIBILITÉ DES DISPOSITIONS

L'invalidité, l'illégalité ou le caractère inexécutoire d'une disposition d'un contrat entre les parties n'influe aucunement sur la validité, la légalité ou le caractère exécutoire des autres dispositions du contrat.

PARTIE II: **PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

POLITIQUE DE RETOUR

PRODUITS NON CONFORMES

- i) Le client sera dans l'obligation de conserver tout produit commandé par erreur. Toutes les demandes de retour d'un produit doivent être soumises dans les 12 mois suivant leur expédition conformément à l'article 13 des termes et conditions de vente. Les produits retournés doivent être en bon état de vente et être approuvés par le service à la clientèle de Rolland. Le service à la clientèle délivrera une autorisation de retour de marchandise pour accepter le retour.

PRODUITS ENDOMMAGÉS PENDANT LE TRANSPORT

- i) Il incombe au destinataire d'inspecter les marchandises reçues et de signaler tout dommage au service à la clientèle de Rolland. Pour soumettre une réclamation à l'encontre du transporteur, il faut obtenir une déclaration signée sur le connaissement faisant état des dommages et une photo auprès de la personne qui a fait la réception. Les dommages causés au papier pendant le transport doivent être signalés au service à la clientèle de Rolland dans les cinq (5) jours suivant la réception conformément à l'article 13 des termes et conditions de vente;
- ii) Rolland n'assumera aucune responsabilité pour des frais de transport supplémentaires engagés :
 1. pour acquiescer aux demandes du client, qui réclame une route ou un transporteur précis,
 2. lorsque le client ne peut accueillir des remorques de transport routier ordinaires,
 3. pour offrir des services spéciaux comme des livraisons à l'intérieur,
 4. en cas de détention, de refus, d'entreposage et de livraisons non attribuables à un oubli ou à une action de Rolland.

Adresse de notification :

Canada : ServiceClienteleCanada@rollandinc.com

États-Unis : CustomerServiceUS@rollandinc.com

Papiers sécuritaires : ServiceClienteleSecurite@rollandinc.com

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION – PERFORMANCE DES PRODUITS

- i) Le client doit déposer auprès de Rolland toute plainte concernant la performance des produits par écrit dans l'année qui suit l'expédition des produits des installations de Rolland et au plus 30 jours après que le client constate qu'il y a un problème. La plainte est transmise au service technique à l'adresse électronique suivante : ServiceTechnique@rollandinc.com.

- ii) Pour permettre à Rolland d'avoir le temps d'examiner une plainte, le client doit immédiatement remettre à son représentant de Rolland un formulaire de plainte rempli (un exemplaire du formulaire est joint aux présentes à titre d'annexe A).
- iii) Voir le site Web de Rolland, rollandinc.com, pour la procédure de traitement des réclamations.

Le client doit notamment fournir les renseignements suivants à Rolland :

- a) le numéro de commande de Rolland, la catégorie de papier ainsi que la taille et le poids du papier;
- b) le nom du client, de l'imprimeur et de l'utilisateur;
- c) l'identification complète des produits (c.-à-d., les articles en cause, la catégorie, les bordereaux d'inspection, les numéros d'identification du carton, les numéros de palette, les numéros de rouleau et le numéro de lot);
- d) les renseignements sur la presse : type, taille, unité couleur, séquence;
- e) la description de la nature exacte du problème;
- f) une description de l'endroit où survient le problème sur la presse ainsi que les dates et heures auxquelles il est survenu;
- g) s'il s'agit d'ondulation ou de roulage, indiquer :
 - la température et l'humidité relative de l'usine,
 - si le papier était plat lorsque l'emballage a été enlevé,
 - si l'usine est dotée de matériel de climatisation et d'humidification.

Rolland n'assume aucune responsabilité à l'égard de problèmes découlant de l'entreposage ou de l'utilisation du papier dans un environnement où l'humidité n'est pas contrôlée.

- h) la mesure dans laquelle la plainte influe sur le temps de presse, la perte de papier, le remplacement de papier, les retours, etc.
- iv) Le client doit soumettre la preuve suivante à Rolland pour étayer sa plainte :
 - a) au moins 15 feuilles consécutives d'échantillons imprimés et non imprimés;
 - b) pour les plaintes concernant le papier à photocopie, au moins deux rames de papier dans leur emballage non ouvert en plus des échantillons imprimés;
 - c) lorsqu'il s'agit de plaintes concernant des saletés ou des dépôts, faire parvenir des pièces de ruban adhésif avec ces dépôts. Les pièces de ruban adhésif devraient être apposées sur une feuille Mylar plutôt que sur les échantillons de papier. De plus, il faut soumettre au moins six (6) feuilles imprimées qui reflètent clairement la qualité de l'impression avec les saletés ou dépôts;
 - d) puisqu'il est difficile de transmettre une preuve de roulage, il faut soumettre une photo faisant état du roulage pour le documenter. Cela s'ajoute aux échantillons imprimés et non imprimés. Il ne faut pas rouler les échantillons; il faut préférablement les transmettre à plat.

- v) Voir les annexes B et C des présentes pour la liste de vérification.
- vi) Les documents et les articles énumérés ci-dessus doivent être acheminés à l'adresse suivante :

Centre de service technique
Les entreprises Rolland inc. – usine de Saint-Jérôme
256, boulevard Jean-Baptiste-Rolland Ouest
Saint-Jérôme (Québec) J7Y 0L6
ServiceTechnique@rollandinc.com

- vii) ROLLAND N'ACCUEILLERA PAS DE RÉCLAMATIONS DE CLIENTS QUI VISENT LES QUESTIONS SUIVANTES :
 - a) le temps de presse ou les frais supplémentaires associés au processus de production attribuable à des livraisons tardives. Les dates d'expédition prévues sont approximatives et sont tributaires des renseignements dont dispose Rolland à ce moment-là. Rolland ne donne aucune garantie quant aux dates et heures de livraison;
 - b) des questions de qualité découlant de la conversion des produits après qu'ils ont quitté les installations de Rolland;
 - c) les produits qui sont utilisés autrement qu'aux fins auxquelles ils sont destinés.
- viii) Rolland s'efforce de traiter toutes les plaintes des clients le plus rapidement possible. Si une facture arrive à échéance avant le règlement d'une plainte, le client acquitte la facture intégrale à échéance. Les débits accordés avant l'autorisation de crédit par Rolland ne seront pas honorés.

ANNEXE A – FORMULAIRE DE PLAINTE DU CLIENT

Ce formulaire de plainte nous aide à accélérer le processus de réclamation. N'hésitez pas à utiliser votre propre formulaire s'il contient toutes les informations demandées ci-dessous. Joindre des photos ou d'autres preuves qui peuvent nous aider à diagnostiquer et prévenir le problème dans le futur. **Si le client a une fiche de plainte personnalisée, elle peut être utilisée si toutes les informations ci-dessous sont présentes.**

CLIENT

Nom du client
Représentant Moulin
Marchand
Contact
Téléphone
Courriel
Utilisateur final
Contact
Téléphone

PRODUIT

Produit
Commande
Qtée expédiée
Qtée rejetée
de commande du client
plainte client
facture
Produit
Commande

DESCRIPTION DE LA PLAINTE

DEMANDE DE REPRENDRE

Ramasser marchandise?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Adresse		
Qtée retournée		
# de rouleau		
# de feuille		
# de carton		
Poids total		
Contact		

PRESSE

Modèle numérique		
Modèle Offset		
Commercial		
	À feuille	Rotative
Dimension		
Unités		
pH de la solution de fontaine		
Conductivité		
% d'alcool		
Humidité relative contrôlée?	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

PLAINTE

	Qtée	\$	Sous total
Coût produit			
Autres coûts*			
Total des coûts			
*Veuillez décrire les autres coûts inclus			

Signature

Date



ANNEXE B – LISTE DE VÉRIFICATION POUR RÉCLAMATION/PLAINTÉ – PRESSE À FEUILLE

FEUILLE	Reliure Craquelure Rainurage Déchirure	Blanchet/ Plaque Filage Graissage Écrasé Voilage	Séchage/ Réglage Dédoublément Transfert Abrasion	Moirage Absorption Surface Chevauchement Eau	Stabilité Feuilles bombées Délamination Gondelage Stries	Papier Pelage Arrachage Plaquage
<p>Information requise par Rolland Photo de la commande du moulin, de l'étiquette sur carton et/ou des cartons. Type de presse, vitesse (avec les actions correctives effectuées ainsi que les ajustements). Séquence d'encre, type de blanchet, condition de l'environnement de la presse et le % de l'humidité relative.</p>	X	X	X	X	X	X
<p>Solution de fontaine Utiliser un contenant plastique scellable pour les échantillons d'eau et de solution de fontaine. Inclure information sur le fabricant, le pH et les niveaux de conductivité présents lors du problème.</p>		X	X	X		X
<p>Échantillons d'encre Recueillir 4-6 oz de tous les 4/C et des PMS utilisés. Placer dans un récipient en plastique scellable étiqueté avec le nom du fabricant d'encre et numéro de lot. SVP indiquer les spécifications du tac d'encre du fabricant. Indiquer la séquence des couleurs.</p>		X	X	X		X
<p>Défaut sur le papier imprimé Recueillir des échantillons qui montrent clairement le problème. Asembler 10 à 12 feuilles consécutives avec le problème, incluant quelques échantillons de feuille avant et après le problème. Indiquer ou encercler le problème sur les échantillons. FAIRE PARVENIR À PLAT avec support rigide pour protection lors de l'envoi.</p>	X	X	X	X	X	X
<p>Information sur le séchage UV ou conventionnel</p>		X	X	X	X	X
<p>Problème d'arrachage Les dépôts suspects doivent être retirés de la plaque et du blanchet. Utilisez un adhésif transparent pour recueillir ces dépôts, puis appliquer sur acétate clair (et non sur le papier). Si la poussière de coupe est en cause, essuyez le côté de la palette avec le linge noir et placez-le dans un sac de plastique.</p>						X
<p>Papier non imprimé Rassemblez au moins 15 feuilles consécutives du même lot en question et agrafez-les ensemble pour la séquence. FAIRE PARVENIR À PLAT avec support rigide pour protection lors de l'envoi.</p>	X	X	X	X	X	X

ANNEXE C – LISTE DE VÉRIFICATION POUR RÉCLAMATION / PLAINTE – PRESSE ROTATIVE

ROULEAU	Blanchet/ Plaque Filage Graissage Écrasé Voilage Usé	Livraison Craquelures Roulage Gondelage Maculage Déchirures	Séchage Cloquage Marquage Transfert Migration	Encre/ Eau Filage Plaquage Graissage Voilage	Moirage Absorption Surface Chevauchement Eau	Performance Rouleaux pas ronds Registre Collure Casses de la bande	Stabilité Rouleaux bombés Délamination Gondelage Stries	Papier Pelage Arrachage Plaquage
<p>Information requise par Rolland Photos de la commande moulin ou étiquette du rouleau, type de presse, vitesse (avec les actions correctives effectuées incluant les ajustements). Séquence d'encre, type de blanchet, condition de l'environnement de la presse et le % de l'humidité relative.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X
<p>Solution de fontaine Utiliser un contenant plastique scellable pour les échantillons d'eau et de solution de fontaine. Inclure information sur le manufacturier, le pH et les niveaux de conductivité présents lors du problème.</p>		X	X	X	X			X
<p>Échantillons d'encre Recueillir 4-6 oz de tous les 4/C et des PMS utilisés. Placer dans un récipient en plastique scellable étiqueté avec le nom du fabricant d'encre et numéro de lot. SVP indiquer les spécifications du tac d'encre du fabricant. Indiquer la séquence des couleurs.</p>		X	X	X	X		X	X
<p>Défaut sur le papier imprimé Recueillir des échantillons qui montrent clairement le problème. Rouler 4 à 5 pieds du papier du même rouleau incluant avant et après le défaut. Placer dans un tube pour protection pour nous le faire parvenir.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X
<p>Information sur le séchage Inclure les données sur la vitesse de la presse, longueur du four, nombre d'unités et leurs températures respectives. Aussi, données sur les températures des rouleaux refroidisseurs ainsi que la température de surface du papier lorsqu'il quitte le four.</p>		X	X			X	X	
<p>Problème d'arrachage Les dépôts suspects doivent être retirés de la plaque et du blanchet. Utilisez un adhésif transparent pour recueillir ces dépôts, puis appliquer sur acétate clair (et non sur le papier). Si la poussière de coupe est en cause, essuyez le côté de la palette avec le linge noir et placez-le dans un sac de plastique.</p>	X			X				X
<p>Papier non imprimé Recueillir 12 pieds du même rouleau présentant le défaut. Écrivez l'identification du rouleau sur l'échantillon. Ne pas plier l'échantillon. Roulez l'échantillon et placez-le dans un tube pour protection lors de l'envoi.</p>	X	X	X	X	X	X	X	X