



Politique sur la conformité des fournisseurs

Juillet 2019

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Politique sur la conformité des fournisseurs | 1 |
| Version | 4 |
| Objet | 5 |
| Faire affaire avec Lowe's Canada | 6 |
| Aperçu du programme | 7 |
| Section A : Exigences sur la conformité des fournisseurs | 11 |
| 1.1 Expéditions à temps | 11 |
| 1.2 Taux de couverture | 15 |
| 1.3 Cueillette de la marchandise | 18 |
| 1.4 – A. Transporteur principal (expédition par voie terrestre au Canada) | 19 |
| 1.4 – B. Conformité aux exigences transfrontalières | 19 |
| 1.5 Documents d'expédition | 20 |
| 1.5.1 Exigences relatives aux documents de livraison | 20 |
| 1.5.2 Documents pour les livraisons transfrontalières | 21 |
| 1.6 Rendez-vous | 22 |
| 1.6.1 Exigences relatives aux rendez-vous | 22 |
| 1.6.2 Livraison de la marchandise – Exigences relatives au rendez-vous | 23 |
| 1.7 État du produit | 24 |
| 1.7.1 Code à barres | 24 |
| 1.7.2 Emballage | 25 |
| 1.7.3 Qualité du chargement et intégrité des produits | 25 |
| 1.8 Conditions générales pour les livraisons | 27 |
| 1.8.1 Exigences pour les livraisons standards | 27 |
| 1.8.2 Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs | 29 |
| 1.9 Palettes CHEP | 31 |
| 2.0 Politique de retour de la marchandise | 32 |
| 2.1 Introduction et modification des produits | 33 |
| 2.1.1 Produits dangereux | 33 |
| 2.1.2 Création et modification de produits ou de prix | 33 |
| 2.1.3 Ecofrais | 34 |
| 2.2 Mise en place des présentoirs des fournisseurs et réaménagements en magasin | 35 |
| 2.3 Amendes croissantes en cas de non-conformité | 36 |



Section B : Annexe..... 37

 3.1. Liste des centres de distribution..... 37

 3.2 Magasins ayant des restrictions relatives aux livraisons en transbordement préparées par les
 fournisseurs 38

 3.3 Politique Ecofrais..... 39

Version

| Version | Mis à jour par | Modifications et commentaires généraux |
|---------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.0 | Girin Mark Amin 5/10/2019 | Il s'agit de la version 1.0 du guide harmonisé sur la conformité des fournisseurs de Lowe's et RONA. Dorénavant, chaque fois qu'une modification sera apportée aux exigences sur la conformité des fournisseurs de Lowe's Canada, le présent guide sera mis à jour en conséquence, et les changements seront expliqués en détail dans ce tableau. |
| 1.0.1 | Girin Mark Amin 5/14/2019 | Erreurs de frappe mineures corrigées aux pages 13 et 14. |
| 1.0.2 | Girin Mark Amin 7/26/2019 | Rajout de la politique écofrais depuis la version précédente du <i>Manuel - logistique et approvisionnement du fournisseur</i> harmonisé LOWE'S/RONA. |

*** Aux fins du présent guide, « Lowe's Canada » s'entend des enseignes Lowe's, RONA, Réno-Dépôt et ACE Canada.**

Objet

Lowe's Canada et ses enseignes sont déterminées à offrir à leurs clients une expérience de magasinage exceptionnelle tant en magasin et qu'en ligne. C'est pourquoi Lowe's Canada mise sur un stock abondant et la disponibilité des produits. La société a d'ailleurs récemment investi dans la préparation des stocks de produits saisonniers, dans la performance liée aux produits en stock et les initiatives commerciales pour les professionnels. Elle a également investi dans de nouveaux systèmes intégrés de gestion de la chaîne d'approvisionnement fondés sur des expéditions complètes et la livraison à temps du produit. Compte tenu de ces investissements et de la place importante qu'elle accorde à une stratégie omnicanal, Lowe's Canada se doit de ramener au premier plan la conformité des fournisseurs.

Votre engagement à appliquer systématiquement la Politique sur la conformité des fournisseurs de Lowe's Canada est essentiel pour garantir que nous disposons des bons produits, aux bons endroits, au bon moment pour répondre aux besoins des clients et leur offrir une expérience de magasinage inégalée. C'est en travaillant ensemble, en nous tenant mutuellement responsables et en respectant les normes de performances établies que nous arriverons à mieux répondre aux besoins de nos clients et à faire croître nos entreprises respectives.

Nous vous remercions à l'avance de votre soutien, de votre engagement et de votre collaboration.

Faire affaire avec Lowe's Canada

Les fournisseurs doivent d'abord se créer un compte pour pouvoir accéder à tous les renseignements qui se trouvent dans les portails leur étant destinés. Voici les liens pour créer votre compte :

Compte de fournisseur RONA : <https://fournisseurs.rona.ca/soutien>

Compte de fournisseur Lowe's : <http://www.loweslink.com/gettingstarted.htm>

Une fois inscrit, vous aurez un accès complet aux portails ci-dessous.

Portails des fournisseurs

Lowe's : [Lowe's Link](http://www.loweslink.com) (loweslink.com)

RONA : [Page d'accueil du site pour les fournisseurs de RONA](http://fournisseurs.rona.ca) (fournisseurs.rona.ca)

Vous devez absolument lire et vous assurer de comprendre le contenu du présent manuel et des documents et ressources s'adressant aux fournisseurs de Lowe's Canada, qui se trouvent sur les portails dont les liens figurent ci-dessus. Ces portails renferment tous les renseignements nécessaires à l'intégration des fournisseurs, incluant mais sans se limiter aux sujets suivants :

- Exigences et listes de vérification pour l'intégration
- Guide routier – Les sections 1.1 et 1.4 de ce guide y font référence
- L'introduction et la modification de produits
- Avis juridiques
- Échange de documents informatisés (EDI) et les systèmes de gestion du transport (TMS)

Nous supposons que les fournisseurs connaissent déjà les sujets susmentionnés qui sont abordés sur les portails de Lowe's et RONA. Pour améliorer la communication avec nos fournisseurs, nous avons créé différentes adresses courriel pour chaque type d'exigence de conformité où vous pouvez envoyer vos questions. Il peut s'agir de questions au sujet d'avertissements ou d'amendes ou de tout désaccord en lien avec une non-conformité. Nous vérifierons quotidiennement le contenu des boîtes courriel. Vous trouverez ci-dessous les adresses courriel basées sur les bannières de Lowe's Canada:

Boîtes courriels pour la conformité :

Bannière Lowe's - Questions concernant : Requis des Centres de distribution (Table 1.3):

- Vendor.DC.Compliance@lowes.com

Bannière Lowe's - Questions concernant: Mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement, Requis du transport, Requis de la mise-en-marché (Tables 1.1, 1.2, & 1.4):

- CanVndrCmplnc@lowes.com

Bannières Rona, Réno-Dépôt, ACE Hardware - Questions concernant: Mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement, Requis du transport, Requis de la mise-en-marché et Requis de Centres de distribution (Tables 1.1 à 1.4):

- VendorPerformance@rona.ca

Aperçu du programme

Les **tableaux 1.1 à 1.5** sont des guides de référence rapide pour toutes les exigences relatives à la conformité des fournisseurs. Dans la colonne « Type d'exigence de conformité », vous trouverez un lien cliquable qui mène directement à la section du manuel abordant l'exigence en question. Chaque section donne une description détaillée des exigences, des exemples clairs et une présentation point par point de chaque exigence. Les tableaux sont divisés par type d'exigence, et pour chacun d'eux, il y a une adresse courriel dont les fournisseurs peuvent se servir s'ils ont des questions.

Tableau 1.1: Exigences de conformité relatives aux mesures de performance de la chaîne d'approvisionnement

| Type d'exigence de conformité | Nom de la conformité | Description | Exemples | Amende |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Expéditions à temps Section 1.1 | Réapprovisionnement (seuil de conformité de 98 %) | Chaque fois que des marchandises visées par un bon de commande arrivent en retard, une amende sera imposée si le seuil de conformité applicable n'est pas respecté. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. | Sur 150 bons de commande, les marchandises visées par 18 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date convenue; le taux de conformité est donc de $132/150 = 88\%$, ce qui est sous le seuil de 98 %. | 10 % de la valeur du bon de commande visé |
| | Nouveaux magasins (seuil de conformité de 100 %) | | Même scénario que ci-dessus, sauf que le seuil de conformité est de 100 %, ce qui signifie que même si les marchandises d'un seul bon de commande sont en retard, une amende sera infligée. | Nouveaux magasins: 20 % de la valeur de chaque bon de commande en retard |
| | Commande spéciale/en ligne (seuil de conformité de 100 %) | | | Commandes spéciales ou en ligne: 10 % de la valeur du bon de commande en retard |
| Taux de couverture Section 1.2 | Réapprovisionnement (seuil de conformité de 98 %) | Pour tout bon de commande dont certaines marchandises n'ont pas été reçues, une amende sera infligée si le seuil de conformité n'est pas atteint. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. | 100 unités ont été commandées, mais seulement 96 ont été reçues. Le taux de conformité est donc de 96 %, ce qui est inférieur au seuil. | 10 % de la valeur des unités non reçues |
| | Nouveaux magasins (seuil de conformité de 100 %) | | Même scénario que ci-dessus, sauf que le seuil de conformité est de 100 %, ce qui signifie que même si une seule unité n'est pas reçue, une amende sera infligée. | Nouveaux magasins: 20 % de la valeur des unités non reçues |
| | Commande spéciale/en ligne (seuil de conformité de 100 %) | | | Commandes spéciales ou en ligne: 10 % de la valeur des unités non reçues |

Tableau 1.2: Exigences de conformité en matière de transport

| Type d'exigence de conformité | Nom de la conformité | Description | Exemples | Amende |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Cueillette de la marchandise Section 1.3 | Temps de chargement | Lors de la cueillette chez le fournisseur, si le temps de chargement dépasse le temps alloué par Lowe's Canada, des frais seront facturés au fournisseur et payables à Lowe's Canada. | Temps de chargement dépassé. | 100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation (par événement) |
| | Préparation de la marchandise | Lors de la cueillette chez le fournisseur, la marchandise doit être prête à être embarquée à l'heure convenue. | La marchandise n'est pas prête ou il y a des erreurs de chargement. | 500 \$ par événement |
| Transporteur principal et exigences transfrontalières Section 1.4 | Conformité relative au transporteur principal | Tous les fournisseurs doivent établir des relations avec les transporteurs canadiens privilégiés puisqu'ils sont tenus de se conformer aux exigences d'acheminement pour les chargements en provenance des magasins et des centres de distribution de Lowe's Canada et à destination de ceux-ci. | Les exigences d'acheminement n'ont pas été respectées ou il y a eu une erreur d'acheminement. | 1 000 \$ par événement, plus les frais de transport excédentaires |
| | Conformité aux exigences transfrontalières | Le non-respect des exigences transfrontalières précisées pour les envois en port payé et en port dû entraînera une amende de 100 \$ par bon de commande. | Les exigences transfrontalières n'ont pas été respectées. | 100 \$ par bon de commande |
| Documents d'expédition Section 1.5 | Documents d'expédition | Le fournisseur et/ou le transporteur sont tenus de remettre 2 copies du bordereau de marchandises, du connaissement et du connaissement global (seulement pour les livraisons en transbordement préparées par le fournisseur). | Le fournisseur ne remet pas tous les documents nécessaires lors de la livraison. | 1 000 \$ par événement |
| Rendez-vous Section 1.6 | Bon de commande valide | Les rendez-vous de livraison seront accordés seulement pour les bons de commande valides. | Le fournisseur n'a pas de bon de commande valide. | 500 \$ par événement |
| | Livraison à temps | Le fournisseur doit respecter le jour et l'heure du rendez-vous (selon une fenêtre de 30 minutes) qui lui ont été confirmés par l'agent de Lowe's ou de RONA. | Le fournisseur rate le rendez-vous ou n'arrive pas dans la fenêtre de 30 minutes allouée. | |

Tableau 1.3: Exigences des centres de distribution

| Type d'exigence de conformité | Nom de la conformité | Description | Exemples | Amende |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| État du produit Section 1.7 | Code à barres non conforme | Tous les fournisseurs doivent apposer sur leurs produits une étiquette sur laquelle figure un code universel de produit (CUP) lisible par lecteur optique ou tout autre type d'étiquette que Lowe's Canada peut exiger de temps à autre. | Un produit a été reçu avec des étiquettes de CUP non lisibles au lecteur optique. | \$1 000 par bon de commande + 10 \$ par étiquette (min. de 100 \$ par bon de commande) |
| | Marchandise qui n'a pas été commandée par Lowe's ou RONA | Si la commande contient de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada, une amende de 100 \$ peut être imposée par heure de travail nécessaire pour corriger la situation, et ce, pour chaque bon de commande concerné. Cette marchandise sera détruite sur place. | Un envoi reçu contient de la marchandise qui n'a pas été commandée par Lowe's Canada. | 100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation |

| | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Emballage non conforme | Toutes les boîtes doivent être emballées sur la palette de façon à ce que le code à barres (2 de 5 entrelacé ou CUP) soit visible. Le personnel de la zone de réception doit être en mesure de lire les codes à barres sans avoir à manipuler les boîtes sur la palette. | Les boîtes ont été mal emballées sur la palette, ce qui nécessite du travail supplémentaire. | 1 000 \$ par bon de commande + 100 \$ par heure de travail nécessaire pour corriger la situation |
| | Qualité du chargement et intégrité des produits | Le fournisseur s'assure que la marchandise est chargée correctement et de façon sécuritaire dans la remorque pour éviter les bris durant le transport. | La marchandise n'a pas été bien chargée et arrive en mauvais état. | |
| Conditions générales pour les livraisons Section 1.8 | Bon de commande complet | Toutes les commandes (y compris celles envoyées par service de messagerie) doivent être complètes. Tous les produits du bon de commande doivent être livrés le même jour et dans le même camion. Si la commande ne peut être chargée dans un seul camion ou si la livraison ne peut être faite à la date demandée, le fournisseur doit communiquer avec Lowe's Canada et créer un nouveau numéro de bon de commande pour chaque camion supplémentaire nécessaire. | La marchandise d'un bon de commande est livrée par plus d'un camion. | 1 000 \$ par bon de commande |
| | Séparation des produits (SKU) | Il doit y avoir une palette par produit, et tous les produits du bon de commande ayant le même numéro SKU doivent être regroupés sur une même palette, à moins que la quantité commandée soit trop importante et que plusieurs palettes soient nécessaires. | Unités d'un même produit réparties sur plusieurs palettes. | |
| | Mélange de plusieurs produits | Si les marchandises de deux ou plusieurs bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace, les produits de différents bons de commande ne doivent pas être emballés sur une même palette. | Les produits de différents bons de commande sont emballés sur une même palette. | 1 000 \$ par livraison |
| | LTPF – Palettisation par magasin | Pour les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs, les produits doivent être palettisés par magasin. Les produits destinés à différents magasins ne devraient pas être emballés sur la même palette. | Le fournisseur omet de regrouper tous les produits destinés au même magasin. | 1 000 \$ par événement |
| | LTPF – Normes d'identification des palettes | Pour les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs, chaque palette doit respecter les normes d'identification. | Le fournisseur n'identifie pas clairement les palettes en fonction des normes de Lowe's Canada. | |
| | Palettes CHEP Section 1.9 | Marchandise livrée sur palettes CHEP | Les palettes de l'entreprise CHEP doivent être utilisées dans les centres de distribution et les magasins. Pour consulter la liste complète des exigences relatives aux palettes propres à chaque site, allez à l' annexe 3.1 . | La marchandise est livrée sur des palettes qui ne proviennent pas de l'entreprise CHEP. |
| Normes relatives aux palettes CHEP | | Il est impératif de suivre les normes relatives à la disposition des produits sur les palettes CHEP. Elles sont présentées en détail à la section 1.9. | Le fournisseur ne répond pas aux normes applicables relatives à la disposition des produits sur les palettes CHEP. | |
| Politique de retour de la marchandise Section 2.0 | Politique de retour de la marchandise | Si des marchandises doivent être retournées, Lowe's Canada communiquera avec le fournisseur pour obtenir un numéro d'autorisation de retour. Ce dernier dispose de cinq (5) jours ouvrables pour envoyer le numéro et planifier la cueillette de la marchandise. | Le fournisseur ne transmet pas le numéro d'autorisation de retour ou ne planifie pas le rendez-vous de collecte de la marchandise à temps. | 1 000 \$ par événement |

Tableau 1.4: Exigences de mise en marché

| Type d'exigence de conformité | Nom de la conformité | Description | Exemples | Amende |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Introduction et modification des produits Section 2.1 | Échantillon d'un nouveau produit | Le fournisseur doit fournir sur demande un échantillon de tout nouveau produit (avec l'emballage dans lequel il sera vendu). | Le fournisseur ne remet pas l'échantillon dans les délais impartis. | 1 000 \$ par produit (SKU) |
| | Formulaire d'introduction de produit | Le formulaire d'introduction de produit doit contenir des renseignements exacts et être remis à la date requise. Une période de grâce de deux jours est accordée. | Certains renseignements sont manquants ou erronés ou le formulaire n'a pas été remis avant la fin de la période de grâce. | Renseignements erronés : 500 \$ par événement Non-respect de la période de grâce : 100 \$ par jour pour les deux premiers jours et 500 \$ par la suite |
| | Modification d'un produit | Le fournisseur doit aviser Lowe's Canada des modifications qu'il prévoit apporter à tout aspect d'un produit et il doit obtenir son autorisation à cette fin. Il peut s'agir de modifications à l'emballage, aux matériaux, aux couleurs ou au processus de fabrication ou encore du retrait d'un produit. La section 2.1 renferme plus de détails à ce sujet. | Le fournisseur omet d'aviser Lowe's Canada de la modification de l'emballage d'un produit. | 2 000 \$ par événement |
| Présentoirs du fournisseur et réaménagements Section 2.2 | Matériel de présentation | Les fournisseurs doivent fournir à temps à Lowe's Canada des présentoirs pour la mise en place et le réaménagement. | Les présentoirs pour le réaménagement ou la mise en place ne sont pas fournis au moment convenu. | 500 \$ pour avoir omis de fournir le matériel de présentation 100 \$ par jour de retard |
| | Matériel inadéquat | Les fournisseurs doivent remettre à temps à Lowe's Canada des planogrammes, des affiches, des renseignements sur les prix et du matériel de présentation qui cadrent avec le produit ou l'endroit où il sera exposé. | Les affiches pour le produit ne sont pas dans la langue convenue. | 500 \$ si les planogrammes, les affiches, les prix ou le matériel de présentation sont inadéquats 100 \$ par jour de retard |
| | Calendrier pour le réaménagement dirigé par le fournisseur | S'il s'agit d'un réaménagement dirigé par le fournisseur, celui-ci doit se conformer au calendrier convenu. Le fournisseur doit également respecter le planogramme convenu. | Le fournisseur ne commence ou ne termine pas le réaménagement au moment prévu dans le calendrier. | 100 \$ par jour de retard (jusqu'à ce que le planogramme soit respecté) |

Tableau 1.5: Amendes croissantes en cas de non-conformité

| Type d'exigence de conformité | Description | Exemples | Amende |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Amendes croissantes en cas de non-conformité Section 2.3 | Après le premier mois où le total mensuel des amendes d'un fournisseur dépasse zéro, au total des amendes des mois suivants s'ajouteront des frais additionnels en fonction du nombre de mois où le total d'amendes du fournisseur était supérieur à zéro au cours de l'exercice financier. | Cette amende sera imposée après le deuxième mois où le total des amendes du fournisseur est supérieur à zéro. | De 500 \$ à 3 000 \$ s'ajoutant au total d'amendes du mois * Voir section 2.3 |

Section A : Exigences sur la conformité des fournisseurs

Cette section du guide explique plus en détail l'ensemble des exigences sur la conformité des fournisseurs.

1.1 Expéditions à temps

Fret payable à destination: Les marchandises commandées doivent être remises au transporteur au plus tard à la date d'expédition indiquée ou à la date modifiée établie par le service de transport de Lowe's Canada.

Fret payé d'avance: Les marchandises commandées doivent être livrées au plus tard à la date d'arrivée indiquée. Le fournisseur doit fixer le moment de la cueillette des marchandises de chaque bon de commande conformément aux guides routiers qui se trouvent sur les [portails des fournisseurs](#).

Seuil de conformité: Chaque mois, Lowe's Canada évalue tous les bons de commande en fonction des exigences afin d'établir un pourcentage de conformité. Les seuils de conformité exigés sont indiqués ci-dessous.

RÉAPPROVISIONNEMENT: Seuil de conformité de 98 %

NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT: Seuil de conformité de 100 %

COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA ET RONA.CA: Seuil de conformité de 100 %

Amendes applicables: Chaque fois que des marchandises visées par un bon de commande arrivent en retard, une amende sera imposée si le seuil de conformité applicable n'est pas respecté. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. Les amendes sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2: Expéditions à temps – Conformité et amendes pour le fret payable à destination

| Conformité | Amende imposée par Lowe's Canada |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réapprovisionnement : seuil de conformité de 98 % | 10 % de la valeur du bon de commande en retard (amende minimale de 500 \$ par mois) |
| *Nouveaux magasins : seuil de conformité de 100 % | 20 % de la valeur de chaque bon de commande en retard (amende minimale de 500 \$ par mois) |
| Commandes spéciales/en ligne : seuil de conformité de 100 % | 10 % de la valeur du bon de commande en retard (amende minimale de 500 \$ par mois) |

* Un magasin est considéré nouveau pour les 6 semaines suivant l'ouverture

Période de grâce : Pour déterminer si la commande a été remplie à temps, Lowe's Canada prend en considération une période de grâce de deux jours, donc si les marchandises d'un bon de commande sont livrées trois jours en retard ou plus, il s'agit d'une non-conformité.

Exemple 1 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 150 bons de commande de marchandises payables à destination.

- Les marchandises de 141 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 7 bons de commande ont été expédiées durant la période de grâce de 2 jours.
- Les marchandises de 2 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date d'expédition indiquée.
- 148 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 2 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées 3 jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{148}{150} = 98,67\%$; le seuil est donc atteint et aucune amende ne sera imposée.
- Les 7 bons de commande dont les marchandises ont été expédiées durant les 2 jours de grâce n'affectent pas le seuil de conformité.

Exemple 2 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 200 bons de commande.

- Les marchandises de 197 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d'arrivée indiquée.
- Les marchandises de 3 bons de commande sont arrivées 3 jours après la date d'arrivée indiquée.
- Par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{197}{200} = 98,50\%$; le seuil est donc atteint et aucune amende ne sera imposée.

Exemple 3 – fret payable à destination – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 220 bons de commande.

- Les marchandises de 200 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 20 bons de commande ont été expédiées 3 jours après la date d'expédition indiquée.
- Par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{200}{220} = 91\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 20 bons de commande qui accusaient 3 jours de retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale des bons de commande en retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000\ \$ \times 20\ \text{bons de commande} \times 10\ \% = 20\,000\ \$$.

Exemple 4 – fret payé d’avance – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe’s Canada a généré 100 bons de commande.

- Les marchandises de 86 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d’arrivée indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande ont été expédiées durant la période de grâce de 2 jours.
- Les marchandises de 12 bons de commande sont arrivées 2 jours après la date d’arrivée indiquée.
- 88 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 12 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées 3 jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale est le suivant :
 - $\frac{88}{100} = 88 \%$; le seuil n’est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 12 bons de commande qui accusaient 3 jours de retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale des bons de commande en retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000 \$ \times 12 \text{ bons de commande} \times 10 \% = 12\,000 \$$.

Exemple 5 – fret payable à destination – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe’s Canada a généré 7 bons de commande.

- Les marchandises de 4 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d’expédition indiquée.
- Les marchandises de 3 bons de commande ont été expédiées quatre jours après la date d’expédition indiquée.
- 4 bons de commande respectait le seuil de conformité tandis que trois ne le respectait pas puisque les marchandises visées ont été expédiées quatre jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{4}{7} = 57 \%$; le seuil n’est pas atteint.
- Une amende sera imposée pour les trois bons de commande qui accusait quatre jours de retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- L’amende totalise : $10\,000 \$ \times 3 \text{ bons de commande} \times 20\% = 6\,000 \$$.

Exemple 6 – fret payé d’avance – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe’s Canada a généré 5 bons de commande.

- Les marchandises de 3 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d’arrivée indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande sont arrivées trois jours après la date d’arrivée indiquée.
- Trois (3) bons de commande respectaient le seuil de conformité tandis que deux (2) ne le respectaient pas puisque les marchandises visées sont arrivées une journée en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :

- $\frac{3}{5} = 60\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Une amende sera imposée pour les deux (2) bons de commande qui accusait une journée de retard.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- L'amende totalise : $10\,000\ \$ \times 2\ \text{bons de commande} \times 20\% = 4\,000\ \$$.

Exemple 7 – fret payable à destination – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 10 bons de commande.

- Les marchandises de 8 bons de commande ont été expédiées au plus tard à la date d'expédition indiquée.
- Les marchandises de 2 bons de commande ont été expédiées trois jours après la date d'expédition indiquée.
- 8 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 2 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées ont été expédiées trois jours en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{8}{10} = 80\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 2 bons de commande en retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale de ces bons.
- Chaque bon de commande en retard a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000\ \$ \times 2\ \text{bons de commande} \times 10\% = 2\,000\ \$$.

Exemple 8 – fret payé d'avance – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 20 bons de commande.

- Les marchandises de 16 bons de commande sont arrivées au plus tard à la date d'arrivée indiquée.
- Les marchandises de 4 bons de commande sont arrivées quatre jours après la date d'arrivée indiquée.
- 16 bons de commande respectaient le seuil de conformité et 4 ne le respectaient pas puisque les marchandises visées sont arrivées 4 journées en retard; par conséquent, le calcul de la conformité globale mensuelle est le suivant :
 - $\frac{16}{20} = 80\%$; le seuil n'est pas atteint.
- Des amendes seront imposées pour les 4 bons de commande en retard.
- Elles correspondent à 10 % de la valeur totale de ces bons.
- Chaque bon de commande a une valeur de 10 000 \$.
- Les amendes totalisent : $10\,000\ \$ \times 4\ \text{bons de commande} \times 10\% = 4\,000\ \$$.

1.2 Taux de couverture

Le taux de couverture s'entend de la quantité totale des unités reçues divisée par la quantité totale des unités commandées par Lowe's Canada figurant sur le bon de commande original. Tous les excédents (c.-à-d. lorsque le fournisseur expédie plus d'unités que le nombre demandé) ne sont pas pris en compte dans ce calcul.

Seuil de conformité: Chaque mois, Lowe's Canada évalue tous les bons de commande en fonction des exigences afin d'établir un pourcentage de conformité. Les seuils de conformité exigés sont indiqués ci-dessous.

RÉAPPROVISIONNEMENT : Seuil de conformité de 98 %

NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT : Seuil de conformité de 100 %

COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA ET RONA.CA : Seuil de conformité de 100 %

Amendes applicables: Pour tout bon de commande dont certaines marchandises n'ont pas été reçues, une amende sera infligée si le seuil de conformité n'est pas atteint. En ce qui concerne les nouveaux magasins, les amendes sont supérieures à celles infligées dans un contexte de réapprovisionnement. Le fournisseur est responsable de remettre une preuve écrite de conformité dans les deux semaines suivant la réception du rapport de conformité. De plus, les fournisseurs doivent informer Lowe's Canada, par l'intermédiaire des voies de communication habituelles, des produits manquants dans les commandes de réapprovisionnement, afin de permettre à l'entreprise de réagir en conséquence. Les fournisseurs doivent savoir que malgré cet avis le seuil de conformité tiendra toujours compte des produits manquants. Les amendes sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 3: Conformité du taux de couverture et amendes

| Conformité | Lowe's Canada |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Réapprovisionnement : seuil de conformité de 98 % | 10 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 500 \$ par mois) |
| *Nouveaux magasins : seuil de conformité de 100 % | 20 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 500 \$ par mois) |
| Commandes spéciales/en ligne : seuil de conformité de 100 % | 10 % de la valeur des unités commandées mais non reçues (amende minimale de 500 \$ par mois) |

* Un magasin est considéré nouveau pour les 6 semaines suivant l'ouverture

Exemple 1 – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 100 bons de commande, pour un total de 10 000 unités.

- Chaque bon de commande visait 100 unités.
- 98 bons de commande ont été livrés en entier (les 9 800 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 2 bons de commande étaient incomplets (chaque bon comprenait 100 unités, et Lowe's en a reçu seulement 50).
- Au total, 9 900 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité a été respecté :

- $\frac{9\,900}{10\,000} = 99\%$ de conformité globale; le seuil est atteint et aucune amende ne sera imposée.

Exemple 2 – RÉAPPROVISIONNEMENT:

Lowe's Canada a généré 250 bons de commande, pour un total de 25 000 unités.

- Chaque bon de commande visait 100 unités.
- 230 bons de commande ont été livrés en entier (les 23 000 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 20 bons de commande étaient incomplets (chaque bon comprenait 100 unités, et Lowe's a reçu seulement 10 unités par bon, pour un total de 200 unités).
- Au total, 23 200 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{23\,200}{25\,000} = 92,80\%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- Les amendes équivalent à 10 % de la valeur des unités commandées qui n'ont pas été reçues.
- Chaque unité a une valeur de 100 \$.
- Les amendes s'élèvent à : $100 \$ \times 1800$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 10\% = 18\,000 \$$.

Exemple 3 – NOUVEAU MAGASIN/RÉAMÉNAGEMENT:

Lowe's Canada a généré 2 bons de commande, pour un total de 100 unités.

- Chaque bon de commande visait 50 unités.
- 1 bon de commande a été livré en entier (les 50 unités commandées ont été reçues comme demandé).
- 1 bon de commande était incomplet (des 50 unités commandées, seulement 25 ont été reçues).
- Au total, 75 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{75}{100} = 75\%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- L'amende équivaut à 20 % de la valeur des unités commandées qui n'ont pas été reçues (minimum de 500 \$).
- Chaque unité a une valeur de 30 \$.
- L'amende pour le nouveau magasin se calcule comme suit :
 - $30 \$ \times 25$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 20\% = 150 \$$.
- Comme ce total est inférieur à l'amende minimale de 500 \$, c'est cette dernière qui est imposée.

Exemple 4 – COMMANDES SPÉCIALES/LOWES.CA:

Lowe's Canada a généré 2 bons de commande, pour un total de 10 unités.

- Chaque bon de commande comportait 5 unités.
- 1 bon de commande a été livré en entier (les 5 unités commandées ont été reçues comme demandé).

- 1 bon de commande était incomplet (des 5 unités commandées, seulement 3 ont été reçues).
- Au total, 8 unités ont été reçues.
- Comme on peut le voir ci-dessous, le seuil de conformité n'a pas été respecté :
 - $\frac{8}{10} = 80\%$ de conformité globale; le seuil n'est pas atteint.
- L'amende équivaut à 10 % de la valeur totale des unités commandées qui n'ont pas été reçues.
- Chaque unité a une valeur de 250 \$.
- L'amende totalise :
 - $250 \$ \times 2$ (*unités commandées, mais non reçues*) $\times 10\% = 50 \$$.
- Comme ce total est inférieur à l'amende minimale de 500 \$, c'est cette dernière qui est imposée.

1.3 Cueillette de la marchandise

Lors de la cueillette de la marchandise chez le fournisseur, les points suivants s'appliquent :

- En vertu d'un accord entre le fournisseur et Lowe's Canada ou selon l'entente commerciale, Lowe's Canada peut cueillir les commandes chez le fournisseur. Le fournisseur doit établir les modalités de la cueillette avec le service Transport de Lowe's Canada.
- **Temps de chargement:** Le temps de chargement ne doit pas dépasser le nombre de minutes permis qui est affiché dans la colonne de droite du tableau.
 - **Amendes applicables:** Si le temps de chargement dépasse le temps alloué, en plus de ce qui est prévu dans l'entente commerciale entre les deux parties en cas de non-respect d'une clause, cent dollars (100 \$) l'heure seront facturés au fournisseur et payables à Lowe's Canada.
- **Préparation de la marchandise:** La marchandise doit être prête à être embarquée à l'heure convenue.
 - Il ne doit pas y avoir d'erreurs de chargement (c.-à-d. des palettes manquantes ou excédentaires).
 - La marchandise doit être accessible; les bris, les vols ou le déneigement sont la responsabilité du fournisseur.
 - **Amendes applicables:** Si la marchandise n'est pas prête à temps pour la cueillette, qu'il y a des erreurs de chargement ou que la marchandise n'est pas accessible, le fournisseur devra verser une somme de 500 \$ pour non-respect des modalités.

| Temps alloué pour le chargement chez le fournisseur | |
|-----------------------------------------------------|------------------------|
| Nombre de palettes | Temps maximal (en min) |
| 1-10 | 30 |
| 11-20 | 60 |
| Plus de 20 | 120 |

1.4 – A. Transporteur principal (expédition par voie terrestre au Canada)

Les fournisseurs sont tenus de se conformer aux exigences d'acheminement pour les chargements en provenance des magasins et des centres de distribution de Lowe's Canada et à destination de ceux-ci.

- TOUS LES ENVOIS EN PORT DÛ (chargements complets *TL* ou partiels *LTL*) *doivent* être confiés aux transporteurs privilégiés de chargements partiels et complets de Lowe's Canada. Aux endroits prévus, il est *préférable* de confier aux transporteurs privilégiés de Lowe's Canada les chargements partiels *LTL* PAYÉS D'AVANCE destinés aux centres de distribution.

*Veuillez-vous référer à la quatrième colonne de l'annexe section 3.1 pour plus d'informations les requis. Cette colonne indique les types d'envois (en port dû et payés d'avance) pour lesquels Lowe's Canada exige l'utilisation d'un transporteur principal.

Tous les fournisseurs doivent prendre connaissance des exigences d'acheminement pour les chargements partiels généraux destinés aux magasins et aux centres de distribution, pour les expéditions destinées aux nouveaux magasins et ainsi que pour tous les retours de marchandises et les réaménagements d'un établissement de Lowe's Canada. Les guides routiers se trouvent sur les [portails des fournisseurs](#).

Amende applicable: Lorsque le seuil de conformité n'est pas atteint, Lowe's Canada peut imposer des amendes allant jusqu'à 1 000 \$ par événement et facturer les frais de transport excédentaires. En cas d'erreurs d'acheminement, des amendes et des frais de recouvrement s'appliquent pour les envois en port dû et en port payé à destination des établissements de Lowe's Canada et en provenance de ceux-ci.

1.4 – B. Conformité aux exigences transfrontalières

Amende applicable: Le non-respect des exigences transfrontalières pour les envois en port dû et en port payé entraînera des amendes de 100 \$ par bon de commande.

1.5 Documents d'expédition

Voici la liste des documents obligatoires pour chaque livraison et les renseignements qu'ils doivent contenir.

1.5.1 Exigences relatives aux documents de livraison

Exigences relatives aux bordereaux de marchandises: Les bordereaux de marchandises doivent comprendre les renseignements suivants :

- Numéro de l'article et numéro du modèle de Lowe's Canada
- Taille de la boîte (nombre d'unités par boîte)
- Code de produit du fournisseur
- Date d'arrivée requise à la destination finale
- Numéro du bon de commande
- Numéro de magasin
- Nom du transporteur
- Numéro du connaissement
- Description du produit
- Nombre de caisses ou de paquets
- Nombre d'unités commandées et nombre d'unités expédiées

Exigences relatives au connaissement:

- Numéro(s) du ou des bon(s) de commande de Lowe's Canada
- Coordonnées de l'expéditeur
- Coordonnées du consignataire
- Contenu de l'envoi (nombre de palettes)

Exigences relatives au connaissement global: Les connaissements globaux ne sont nécessaires que pour les livraisons en transbordement préparées par le fournisseur. Ils doivent comprendre les renseignements suivants :

- N° du ou des bon(s) de commande de la marchandise qui se trouve dans la remorque
- N° de chaque bon de commande et du magasin où la marchandise est expédiée
- Nombre de palettes pour chaque magasin

Copies des documents: Pour les documents énumérés dans les sections 1.5.1 à 1.5.2, deux copies sont obligatoires. La première doit être fixée fermement à l'extérieur du paquet, de la caisse ou de la dernière palette embarquée de manière à ce qu'elle soit visible. Quant à la seconde, elle est remise au conducteur, qui la donne au commis à la réception ou la dépose dans la boîte prévue à cette fin.

- Si un avis préalable d'expédition est envoyé, le bordereau de marchandises n'est pas nécessaire.

Amende applicable: Si les exigences de la section 1.5.1 ne sont pas respectées, une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque événement.

1.5.2 Documents pour les livraisons transfrontalières

En ce qui concerne les livraisons transfrontalières, si des documents sont manquants ou si des renseignements obligatoires sont manquants ou erronés, Lowe's Canada se réserve le droit de refuser les produits qui lui sont livrés. Comme il est mentionné à la section 1.4 – B., toute non-conformité aux exigences transfrontalières entraîne une amende de 100 \$ par bon de commande.

1.6 Rendez-vous

1.6.1 Exigences relatives aux rendez-vous

Les fournisseurs qui expédient un chargement par l'entremise d'un transporteur payé d'avance doivent fixer un rendez-vous avec Lowe's Canada pour la livraison. En tenant compte du lieu d'origine et de la destination du chargement, il est recommandé aux fournisseurs de fixer un rendez-vous suffisamment d'avance afin de respecter la date de livraison indiquée dans le bon de commande. Le tableau 4 ci-dessous donne une indication générale du moment où fixer le rendez-vous en fonction du lieu de départ et d'arrivée du chargement.

Si le fournisseur prend un rendez-vous qui ne respecte pas la période suggérée et constate que la seule plage horaire disponible est après la date de livraison indiquée sur le bon de commande, la responsabilité du retard lui sera attribuée et aura des répercussions sur son bilan mensuel d'expéditions à temps, comme il est expliqué à la [section 1.1](#). Toutefois, si un fournisseur fixe un rendez-vous dans la période suggérée, mais qu'il n'y a pas de plage horaire disponible avant la date de livraison indiquée sur le bon de commande, son bilan d'expéditions à temps n'en souffrira pas.

Tableau 4: Période suggérée pour fixer un rendez-vous

| Lieu d'origine/destination | Période suggérée pour fixer un rendez-vous |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| D'est en est et d'ouest en ouest : | Au moins 48 heures avant la date indiquée sur le bon de commande. |
| En provenance des É.-U. vers la même zone (est/est, ouest/ouest) | Au moins 7 jours avant la date indiquée sur le bon de commande. |
| En provenance des É.-U. vers une zone différente (est/ouest, ouest/est) | Au moins 10 jours avant la date indiquée sur le bon de commande. |
| De l'est du Canada à l'ouest du Canada | Au moins 10 jours avant la date indiquée sur le bon de commande. |
| En provenance des Maritimes | Au moins 15 jours avant la date indiquée sur le bon de commande. |
| Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs | Ajouter 4 jours ouvrables aux périodes suggérées. |

Lorsque les fournisseurs prennent rendez-vous avec Lowe's Canada, ils doivent fournir les renseignements suivants :

- Numéro de bon d'achat
- Nom et numéro de fournisseur de Lowe's Canada
- Nom du transporteur
- Type de chargement (i.e. Complet *TL* ou Partiel *LTL*)
- Nombre de palette
- Volume cubique
- Nom de la personne-ressource fournisseur
- Coordonnées de la personne-ressource fournisseur
- Coordonnées de la personne-ressource transporteur

Bon de commande valide: Des rendez-vous ne seront donnés que pour **les bons de commande valides**.

Si la remorque contient les marchandises de plus d'un bon de commande, chacun de ceux-ci doit être valide et inscrit par courriel auprès du centre de distribution concerné, dont vous trouverez l'adresse dans la [liste des centres de distribution](#) dans les annexes du présent guide. Pour les livraisons directement en magasin, le rendez-vous doit être pris auprès du magasin concerné.

Amende applicable: Si le transporteur livre les marchandises d'un bon de commande invalide et non inscrit, une amende de 500 \$ peut être imposée par événement.

Livraison à temps: Le fournisseur qui fixe un rendez-vous avec Lowe's Canada est tenu d'honorer ce rendez-vous. Si le fournisseur ou le transporteur désigné par le fournisseur ne sont pas en mesure de se présenter au rendez-vous à l'heure établie ou dans les 30 minutes qui suivent, ils doivent en informer le service Transport à l'avance. Dans une telle situation, la réception des marchandises peut être reportée ou annulée.

Amende applicable: Chaque fois que le fournisseur n'est pas en mesure de respecter l'heure du rendez-vous ou d'arriver dans les 30 minutes qui suivent, il peut se voir imposer une amende de 500 \$.

1.6.2 Livraison de la marchandise – Exigences relatives au rendez-vous

- Pour la livraison d'envois en port payé, le fournisseur doit s'assurer de respecter les procédures lorsqu'il prend rendez-vous, et ce, peu importe s'il effectue la livraison lui-même ou la confie à un transporteur.
- Si le transporteur choisi ne se conforme pas aux exigences relatives aux rendez-vous, il doit communiquer avec le fournisseur pour faire les correctifs nécessaires et s'assurer de respecter toutes les exigences du fournisseur à l'avenir.
- Le fournisseur doit s'assurer que le temps de transit est pris en compte dans le temps total de livraison négocié dans l'entente commerciale. Lowe's Canada doit être informée de toute exception.

1.7 État du produit

1.7.1 Code à barres

Lowe's Canada exige que tous ses fournisseurs apposent sur leurs produits (y compris sur l'emballage) une étiquette sur laquelle figure un code universel de produit (CUP) lisible par un lecteur optique respectant les spécifications de l'Uniform Code Council ou toute autre spécification que la société peut adopter.

- Une étiquette CUP lisible par lecteur optique ou un autre type d'étiquette exigé par Lowe's Canada doivent être apposés sur chaque unité de chaque produit vendu par le fournisseur.
- L'étiquette de CUP doit être intégrée dans le graphisme de l'emballage du produit ou de toute autre manière exigée par Lowe's Canada. Par exemple, pour des carreaux de céramiques individuels, une étiquette CUP doit être apposée sur chaque carreau, mais également sur l'emballage du produit (emballage d'expédition).
- Le CUP doit être clairement visible sur chaque produit. Dans ses points de vente, Lowe's Canada n'accepte que les CUP version A, les CUP version E, les codes EAN 8 et les codes EAN 13.
- Tous les contenants d'expédition standards (emballages d'expédition, paquets, palettes, emballages pour détaillants, etc.) renfermant plusieurs exemplaires d'un même produit doivent arborer un code à barres 2 de 5 entrelacé (CUP pour contenant d'expédition) ou tout autre code exigé par Lowe's Canada de temps en autre. Le code doit être apposé sur l'emballage en fonction des critères de l'Uniform Code Council ou de tout autre critère désigné. Lowe's Canada utilise ces codes à barres lors de la réception des produits.
- Toutes les boîtes doivent être emballées sur la palette de façon à ce que le code à barres (2 de 5 entrelacé ou CUP) soit visible. Le personnel de la zone de réception de Lowe's Canada doit être en mesure de lire les codes à barres sans avoir à manipuler les boîtes sur la palette.
- Tous les codes à barres doivent être composés de caractères lisibles par l'humain comportant un système de nombres et un chiffre de contrôle. Le numéro de modèle ou le numéro de produit de Lowe's Canada et le nombre d'unités contenues dans chaque niveau d'emballage doivent être lisibles à l'œil nu.

Amendes applicables:

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des codes à barres non conformes.
- Pour chaque non-conformité relative aux codes à barres, des frais de 10,00 \$ par étiquette seront facturés, pour un minimum de 100 \$, afin de compenser les coûts occasionnés par l'impression et l'apposition de nouvelles étiquettes sur les produits.
- Si la commande contient de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada/RONA, une amende de 100 \$ peut être imposée par heure de travail nécessaire pour corriger la situation. Cette marchandise sera détruite sur place ou éliminée aux frais du fournisseur.

Exemple:

Lowe's Canada a généré 1 bon de commande.

- 100 unités d'un produit ont été reçues avec des étiquettes incorrectes.
- Des amendes seront imposées pour le bon de commande non conforme et le remplacement des étiquettes.

- Elles s'élèvent à 1 000 \$ par bon de commande non conforme, plus 10 \$ par étiquette (minimum de 100 \$).
- Le total est calculé comme suit : 1 000 \$ pour le bon de commande non conforme + 100 unités x 10 \$ par étiquette = 2 000 \$.

1.7.2 Emballage

Exigences relatives à l'emballage :

- Le fournisseur ne doit pas expédier de produits dont certaines pièces ne sont pas emballées ou dans des emballages groupés pour détaillants.
- Les boîtes doivent être emballées de façon à ce que le CUP soit visible.
- Le produit doit être expédié dans une boîte.
- Chaque produit doit être identifié conformément aux lois et règlements fédéraux et provinciaux applicables, notamment dans les deux langues officielles (français et anglais). Pour en savoir plus à ce sujet, consultez les liens suivants :
 - CANADA : https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch._417/index.html
 - QUÉBEC : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11>

Amendes applicables:

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des produits dont l'emballage n'est pas conforme pas aux exigences susmentionnées.
- Des frais de 100 \$ l'heure seront facturés pour couvrir les coûts associés à la main-d'œuvre et à l'équipement nécessaires pour rendre les emballages conformes.

Pour tous les produits expédiés directement dans les magasins de Lowe's Canada, les amendes suivantes s'appliqueront*** :

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée pour chaque commande renfermant des codes à barres non conformes.
- Une amende de 5 000 \$ pour chaque commande renfermant de la marchandise n'étant pas destinée à Lowe's Canada. Cette marchandise sera détruite sur place.

*** Les équipes Mise en marché et Logistique peuvent imposer des amendes et des frais supplémentaires si le fournisseur ne résout pas les problèmes de codage et d'étiquetage électronique à la source dans un délai de 24 heures.

1.7.3 Qualité du chargement et intégrité des produits

Le fournisseur doit s'assurer que la marchandise est chargée correctement et de façon sécuritaire dans la remorque. Souvent, lorsque les produits ne sont pas chargés correctement (mauvais nombre de boîtes par couche et mauvais nombre de couches par palette), ils risquent d'être endommagés durant le transport. Plus important encore, ils posent un danger pour la sécurité de la personne responsable du déchargement.

Les exigences relatives à la qualité du chargement et à l'intégrité des produits sont notamment les suivantes (à noter que durant leur intégration, les fournisseurs recevront une liste complète de lignes directrices sur la palettisation et l'expédition, liste qui sera également affichée dans les portails leur étant

destinés. Une liste de tous les centres de distribution de Lowe's Canada et de leurs exigences en matière de palettes se trouve à l'[annexe 3.1.](#)) :

- Le produit ne doit pas trop dépasser de la palette. Le débord maximal est de 1 pouce de chaque côté du plus petit côté de la palette.
- Les produits doivent être chargés de façon à tenir solidement en place pour ne pas qu'ils tombent durant le transport ou le déchargement.
 - Pour les livraisons de bois sur des plateformes, les fournisseurs doivent s'assurer que les produits sont solidement attachés aux blocs de transport.
 - Il faut s'assurer d'avoir le bon nombre de boîtes par couche et le bon nombre de couches par palette pour que le chargement soit stable.
- Les produits ne doivent pas arriver endommagés à destination.
- Les produits ne doivent pas être livrés sur des palettes de mauvaise qualité.

Amendes applicables: Si la marchandise n'est pas chargée de façon sécuritaire et arrive endommagée à destination ou cause un incident de sécurité :

- Une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- Des frais de 100 \$ l'heure seront facturés pour couvrir les coûts associés à la main-d'œuvre et à l'équipement nécessaires pour rendre le chargement conforme aux exigences en matière de qualité et d'intégrité des produits.

1.8 Conditions générales pour les livraisons

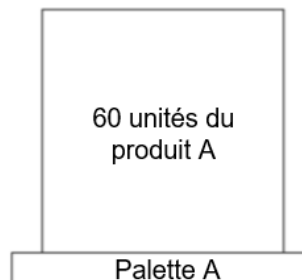
1.8.1 Exigences pour les livraisons standards

- **Bon de commande complet:** Tous les produits figurant sur le bon de commande doivent être livrés dans le même camion, le même jour. S'il y a trop de produits et qu'ils ne peuvent être chargés dans un seul camion ou si la livraison ne peut être faite à la date demandée, le fournisseur doit communiquer avec Lowe's Canada et créer un nouveau numéro de bon de commande pour chaque camion supplémentaire nécessaire.
 - **Amende applicable:** Si l'ensemble de la marchandise d'un bon de commande n'arrive pas le même jour ou si elle livrée dans plusieurs remorques, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- **Séparation des produits (SKU):** Il doit y avoir une palette par numéro SKU, et tous les produits du bon de commande ayant le même numéro SKU doivent être regroupés sur une même palette, à moins que la quantité commandée soit trop importante et que plusieurs palettes soient nécessaires. Voir l'exemple 1. Cependant, si la quantité de produits commandés est faible (p. ex., 5 unités pour le produit A et 6 unités pour le produit B), les produits de différents numéros SKU peuvent être disposés sur la même palette, à condition qu'ils occupent une place distincte sur la palette et qu'ils ne soient pas mélangés arbitrairement.

Exemple 1: Un bon de commande comprend 60 unités du produit A. Une palette peut contenir 60 unités de ce produit. Si 30 unités sont emballées sur la palette A, et 30 unités sont emballées sur la palette B, comme on le voit dans l'illustration ci-dessous, les exigences ne sont pas respectées.



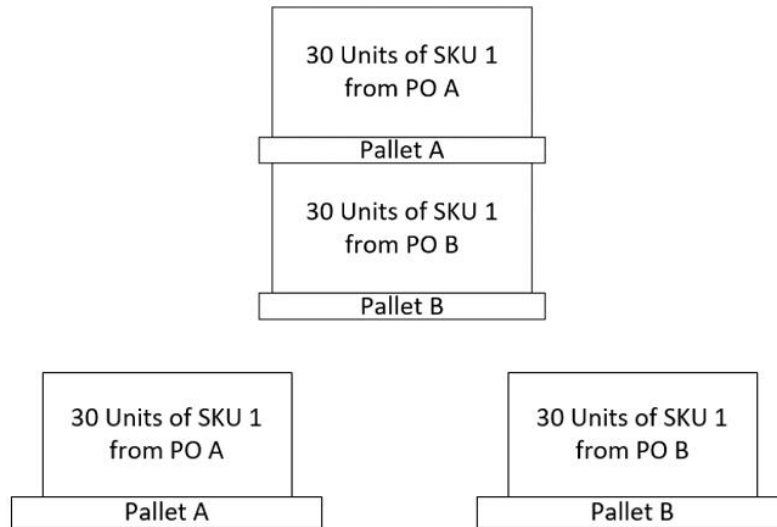
Il aurait fallu que le produit soit palettisé de la façon suivante :



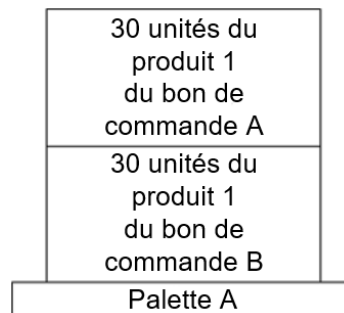
Cependant, si 80 unités du produit A avaient été commandées, alors il aurait été permis de placer 60 unités sur la palette A et 20 unités sur la palette B, puisque la quantité commandée ne tenait pas sur une seule palette.

- **Amende applicable:** Si comme dans l'exemple 1 ci-dessus, les unités d'un même produit sont expédiées sur plusieurs palettes alors que la quantité commandée ne le justifie pas, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par bon de commande.
- **Mélange de plusieurs produits:** Si les marchandises de deux ou plusieurs bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace, les produits de différents bons de commande ne doivent pas être emballés sur une même palette. Voir l'exemple 2.

Exemple 2: Les marchandises de deux bons de commande sont expédiées dans une même remorque parce qu'il y a suffisamment d'espace. Le bon de commande A contient 30 unités du produit 1 et le bon de commande B contient aussi 30 unités du produit 1. Comme on le voit dans l'illustration qui suit, les unités des deux bons de commande devraient être expédiées séparément. Si la capacité de charge des marchandises le permet, les palettes peuvent être empilées.



Ce qu'il faut éviter de faire, c'est de mélanger sur une même palette les unités d'un même produit provenant de deux bons de commande différents, comme dans l'illustration ci-dessous.



- **Amende applicable:** Si comme dans l'exemple 2 ci-dessus, les unités d'un même produit provenant de bons de commande différents sont expédiées sur la même palette, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par livraison.
- En ce qui concerne les palettes mixtes (cette règle ne s'applique pas aux livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs), les produits doivent être côte à côte et idéalement dans la même rangée.
- Tous les véhicules des fournisseurs ou des transporteurs (tracteur, remorque ou camion) peuvent être inspectés par le Service de la sécurité et de la prévention des pertes de Lowe's Canada à leur arrivée dans un centre de distribution ou un magasin. Si le fournisseur refuse cette inspection, il se verra refuser l'accès au site.

- Toute personne ayant un comportement inapproprié alors qu'elle se trouve sur la propriété de Lowe's Canada sera immédiatement escortée hors des lieux par le Service de la sécurité et de la prévention des pertes.
- Toutes les commandes expédiées par service de messagerie (p. ex., UPS, Purolator) doivent être complètes, sans quoi elles seront refusées.

1.8.2 Livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs

- Les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs doivent arriver à leur destination finale, en magasin, à la date demandée, même si elles passent par l'un des centres de distribution de Lowe's Canada.
- **Important:** Il y a sept magasins de grande surface ayant des restrictions relatives à l'expédition ([annexe 3.2](#)) selon lesquelles les livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs ne transitent pas par un centre de distribution de Lowe's Canada. Ces commandes doivent être livrées par l'un des transporteurs figurant dans le guide routier (accessible sur les portails des fournisseurs).
- **LTPF – Palettisation par magasin:** Tous les produits figurant sur le bon de commande d'un magasin doivent être palettisés par magasin. Les produits destinés à différents magasins ne devraient pas être emballés sur la même palette.
 - **Amende applicable:** Si des produits destinés à différents magasins sont emballés sur la même palette, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.
- **LTPF – Normes d'identification des palettes:** Chaque palette doit être identifiée par une étiquette répondant aux critères suivants :
 - N° de magasin
 - N° de bon de commande
 - N° de la palette (p. ex., palette 1 de 4, 2 de 4, etc.)
 - Nom du fournisseur (Nom du fournisseur expéditeur)
 - N° de téléphone du fournisseur
 - Ces renseignements doivent être imprimés sur une feuille de 8,5 po sur 11 po bien fixée sur chaque palette.
 - Police de caractères Arial ou Times New Roman.
 - Taille de la police d'au moins 22 points (facilite l'identification par les employés des centres de distribution régionaux lors du déchargement et de l'expédition).
 - Chaque étiquette pour une livraison en transbordement préparée par un fournisseur (LTPF) doit être fixée sur le produit dans la palette, sous la pellicule de plastique.
 - Ne collez pas les étiquettes sur la pellicule de plastique – elles pourraient être déchirées ou arrachées!

Amende applicable: Si des palettes ne sont pas clairement identifiées selon les critères ci-dessus, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

- Seul le nombre de palettes ou de paquets inscrit sur les documents détaillés à la [section 1.5](#) sera accepté. Un responsable effectuera une vérification lorsque les produits seront reçus à leur destination finale.

- Si la quantité figurant sur le bordereau de marchandises ne concorde pas avec la quantité reçue au centre de distribution, Lowe's Canada avisera la Logistique pour qu'elle prenne les mesures nécessaires.

1.9 Palettes CHEP

Marchandise livrée sur palettes CHEP: Pour en savoir plus sur le programme de palettes CHEP, le fournisseur peut communiquer avec CHEP Canada au 514 745-2437. Lowe's Canada est titulaire d'un contrat valide avec CHEP Canada. Des palettes CHEP doivent être utilisées dans les centres de distribution et les magasins sauf indication contraire ou sauf en cas de livraison d'électroménagers ou de livraison d'outremer. Une liste de tous les centres de distribution de Lowe's Canada et de leurs exigences en matière de palettes se trouve à l'[annexe 3.1](#).

Amende applicable: Si de la marchandise est livrée sur un autre type de palette que CHEP, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

Normes relatives aux palettes CHEP: Le fournisseur doit respecter les normes d'utilisation des palettes CHEP décrites ci-dessous. Les palettes non conformes seront retournées au fournisseur à ses frais. Voici les normes de disposition des produits sur les palettes CHEP (*LTPF = livraison en transbordement préparée par un fournisseur) :

| Largeur (po/cm) | Longueur (po/cm) | Hauteur (po/cm) | Poids maximal | Poids maximal / boîte* | Poids maximal du camion | Hauteur LTPF |
|-----------------|------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|
| 40 / 101,6 | 48 / 121,9 | 48 / 121,9 (palette incluse) | 2 750 lb / 1 250 kg | 55 lb / 25 kg | 64 900 lb / 29 500 kg | 8 pieds |

Exemple d'application des normes d'utilisation des palettes CHEP: Une boîte (non unitaire, contenant de multiples quantités) de 30 paquets de 1 kg de vis devra dorénavant contenir un maximum de 25 paquets afin de respecter le poids maximal de 25 kg. Une boîte (unitaire) contenant un réservoir d'eau chaude de 40 gallons ne peut être ajustée afin de respecter le poids maximal de 25 kg.

Amende applicable: Si la marchandise livrée sur des palettes CHEP ne respecte pas les normes d'utilisation décrites dans la présente section, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

De plus :

- La marchandise empilée sur les palettes ne doit pas déborder.
- La marchandise livrée sur palette CHEP doit être emballée à l'aide d'une pellicule étirable afin d'éviter les pertes et les bris lors du transport.
- Si la marchandise ne peut être emballée sur une palette CHEP selon les normes, le fournisseur doit communiquer avec la Logistique ou avec l'établissement destinataire pour connaître la façon d'optimiser la palettisation des produits. Le fournisseur doit s'assurer que la palette utilisée peut supporter le poids de la marchandise et qu'elle respecte les autres normes.
- Lowe's Canada retourne les palettes CHEP à CHEP Canada. La responsabilité du fournisseur quant à la location des palettes CHEP cesse dès la réception de la livraison au centre de distribution ou au magasin. Les palettes CHEP peuvent être empilées dans une remorque si le poids, la hauteur et la nature du produit le permettent.

2.0 Politique de retour de la marchandise

- Si les politiques de retour varient selon les fournisseurs, ceux-ci doivent tous reprendre les produits défectueux, endommagés ou présentant un défaut de fabrication à leurs frais (y compris les frais de transport et de manutention). S'il lui est impossible de reprendre un produit, le fournisseur remboursera à Lowe's Canada toutes les dépenses engagées.
- Si des marchandises doivent être retournées, Lowe's Canada communiquera avec le fournisseur pour obtenir un numéro d'autorisation de retour. Ce dernier dispose de cinq (5) jours ouvrables pour envoyer le numéro et planifier la cueillette de la marchandise.
 - **Amende applicable:** Si le fournisseur ne transmet pas le numéro d'autorisation de retour ou ne planifie pas la cueillette de la marchandise à temps, une amende de 1 000 \$ peut être imposée par événement.

2.1 Introduction et modification des produits

Dans la section **Faire affaire avec Lowe's** Canada du présent guide, il est mentionné que tous les détails sur l'introduction et la modification des produits, entre autres renseignements nécessaires à l'intégration des fournisseurs, se trouvent sur les portails des fournisseurs : Lowe's Link et la page d'accueil du site pour les fournisseurs de RONA. Veuillez prendre note que le non-respect des critères pour l'introduction et la modification des produits peut entraîner une amende. Voici les critères à respecter :

2.1.1 Produits dangereux

Tous les produits recensés dans le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (*Loi sur les produits dangereux*), le *Règlement sur le transport des marchandises dangereuses* (*Loi de 1992 sur le transport des marchandises dangereuses*), le *Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation (2001)* (*Règlement sur les produits dangereux*), ainsi que les produits chimiques et contenants de consommation, les pesticides (*Loi sur les produits antiparasitaires*) et les engrais (*Loi sur les engrais* et *Règlement sur les engrais*) sont considérés comme dangereux. Par conséquent :

1. Remplissez la section Matières dangereuses du formulaire d'introduction de produit pour chaque produit créé.
2. Tous les produits dangereux doivent s'accompagner d'une fiche de données de sécurité en français et en anglais.
3. Assurez-vous que cette fiche de données de sécurité répond aux exigences du SIMDUT 2015 – SGH. Pour connaître les détails, consultez le site Web du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail : https://www.cchst.ca/oshanswers/chemicals/whmis_ghs/general.html.
4. Remplissez la section sur le transport des matières dangereuses du formulaire d'introduction de produit pour toute matière réglementée en vertu de la *Loi de 1992 sur le transport des marchandises dangereuses* du Canada.
5. Le défaut de se conformer aux points 1 à 4 ci-dessus peut compromettre la création du produit.

2.1.2 Création et modification de produits ou de prix

- **Échantillon d'un nouveau produit:** À la phase d'introduction de produit de l'intégration d'un fournisseur, celui-ci doit transmettre un échantillon de tout nouveau produit sur demande. Cet échantillon est nécessaire pour ajouter le produit dans la base de données de tous les produits (nom, description, photo, numéro SKU) et pour réaliser des catalogues électroniques et des circulaires. Tous les coûts associés sont imputés au fournisseur et déduits des paiements, conformément aux lignes directrices d'intégration des fournisseurs.
 - **Amende applicable:** Si le fournisseur ne transmet pas d'échantillon d'un nouveau produit sur demande, une amende de 1 000 \$ par produit peut être imposée.
- **Formulaire d'introduction de produit:** Outre l'envoi d'un échantillon, le fournisseur doit s'assurer de l'exactitude des spécifications qu'il inscrit sur le formulaire d'introduction de produit, et doit soumettre celui-ci dans les délais convenus. Une période de grâce de deux jours est accordée, après laquelle le fournisseur sera mis à l'amende en raison de son retard. Le formulaire doit notamment comprendre les renseignements suivants : dimensions de la caisse ou palette,

quantité minimale d'achat, dimensions du produit, détails et dimensions de l'emballage, et renseignements sur les matières dangereuses.

- **Amende applicable:** Si l'information indiquée dans le formulaire d'introduction de produit est incomplète ou erronée ou si le formulaire n'a pas été soumis à temps, une amende de 500 \$ par événement peut être imposée en raison de l'information erronée. En outre, après la période de grâce de deux jours, une amende de 100 \$ peut être imposée par jour de retard, à concurrence de deux jours. Après deux jours, cette amende passe à 500 \$ par jour de retard.
- **Modification d'un produit:** Le fournisseur doit aviser Lowe's Canada et obtenir son approbation s'il change certains aspects d'un produit, dont ceux brièvement exposés ci-dessous (la liste complète, présentée durant le processus d'intégration des fournisseurs, se trouve dans les portails des fournisseurs) :
 - Changements à l'emballage du produit.
 - Changements à la conception du produit (composantes, matériaux, couleur, spécifications).
 - Corrections à tout défaut des modèles précédents.
 - Changements au processus de fabrication ou de production (p.ex., outils, équipement, emplacement).
 - Retrait du produit.
 - Changement de prix potentiel.

Amende applicable: Si le fournisseur n'avise pas Lowe's Canada de la modification d'un produit avant toute livraison, une amende de 2 000 \$ peut être imposée par événement.

2.1.3 Ecofrais

Lowe's Canada se conforme à la législation sur la responsabilité élargie des producteurs à la gestion des frais environnementaux. L'introduction sur le marché de produit ainsi régis entraîne la responsabilité partagée avec le fournisseur de déclarer et payer les écofrais associés; voir la Politique écofrais de Lowe's Canada en [Annexe 3.3](#). Le fournisseur reconnaît l'avoir lue, consent et s'engage à s'y conformer, incluant, sans limiter, ce qui précède, à toutes les obligations de paiement du fournisseur envers Lowe's Canada ou autres.

2.2 Mise en place des présentoirs des fournisseurs et réaménagements en magasin

Pour que Lowe's Canada et ses fournisseurs connaissent du succès, les réaménagements en magasin et la mise en place des présentoirs doivent être faits efficacement. Les fournisseurs doivent donc respecter les critères suivants :

Matériel de présentation: Pour aider les marchandiseurs à comprendre la façon de présenter les produits, les fournisseurs doivent fournir des planogrammes, des affiches et des renseignements sur les prix pertinents et exacts dans les délais.

- **Amende applicable:** Le défaut de fournir le matériel de présentation peut entraîner l'imposition d'une amende de 500 \$ par événement, ainsi qu'une amende de 100 \$ par jour de retard.

Matériel inadéquat: Les fournisseurs doivent aussi fournir dans les délais à Lowe's Canada des présentoirs adéquats (p. ex., couleur et taille convenues) pour la mise en place et les réaménagements. En ce qui concerne la pertinence et l'exactitude :

- Les présentoirs fournis par le fournisseur doivent être conformes aux spécifications dont celui-ci et Lowe's Canada ont convenu. Ces spécifications peuvent notamment viser la couleur, les dimensions du présentoir, la taille du texte et la police de caractères.
- Les planogrammes doivent présenter avec exactitude la disposition des produits, leur nombre, la marque et une description. Ils doivent aussi être adaptés à l'environnement où les produits seront présentés, c'est-à-dire au magasin et à la langue.
- L'affichage et les prix doivent correspondre au produit (SKU). Ils doivent aussi être adaptés à l'environnement où ils seront présentés, c'est-à-dire au magasin et à la langue.
 - **Amende applicable:** La soumission de planogrammes, d'affiches, de prix ou de matériel de présentation inadéquats peut entraîner l'imposition d'une amende de 500 \$ par événement, en plus d'une amende de 100 \$ par jour de retard.

Calendrier pour le réaménagement dirigé par le fournisseur: En cas de réaménagement dirigé par le fournisseur, celui-ci doit se conformer au calendrier convenu. Le fournisseur doit également respecter le planogramme convenu.

- **Amende applicable:** Si le fournisseur ne commence ou ne termine pas le réaménagement au moment prévu dans le calendrier, une amende de 100 \$ peut être imposée par jour de retard (jusqu'à l'obtention du planogramme adéquat).

2.3 Amendes croissantes en cas de non-conformité

Les manquements récurrents à la conformité entraîneront l'imposition d'amendes additionnelles. Après le premier mois où le total mensuel des amendes d'un fournisseur dépasse zéro, au total des amendes des mois suivants s'ajouteront des frais additionnels en fonction du nombre de mois où le total d'amendes du fournisseur était supérieur à zéro au cours de **l'exercice financier**. Ces frais débutent à 500\$ et augmentent en incrément de 250\$ jusqu'à un total de 3 000\$. Au début de l'exercice financier suivant, le compteur est remis à zéro.

Exemple 1 : Premier manquement à la conformité du cycle

- Pendant le premier mois de l'exercice financier, un fournisseur a soumis un bon de commande 100 unités dont le code à barres n'était pas conforme. **C'est donc le premier mois de l'exercice financier où son total d'amendes dépasse zéro**, ce qui n'entraînera pas la facturation de frais additionnels.
- L'amende sera calculée comme suit : 1 000 \$ pour le bon de commande non conforme + 100 unités x 10 \$ par étiquette = amende totale de 2 000 \$.

Exemple 2 : Manquements à la conformité ultérieurs durant l'exercice

- Au cinquième mois de l'exercice, un fournisseur ne transmet pas tous les renseignements requis au moment d'un rendez-vous et commet donc un manquement aux exigences de la section 1.6. **C'est le troisième mois de l'exercice où son total d'amendes dépasse zéro** (il a donc commis des manquements à la conformité lors de deux mois précédents).
- L'amende pour le cinquième mois de l'exercice sera donc calculée comme suit :
 - 500 \$ pour le rendez-vous non conforme + **750 \$ de frais additionnels croissants** (étant donné les deux mois précédents du cycle dont le total d'amendes dépassait zéro) = Amende totale de **1 250 \$**

Exemple 3 : Amende croissante maximale

- Durant le douzième mois de l'exercice, un fournisseur livre la marchandise d'un bon de commande à l'aide de plusieurs camions au lieu de la regrouper dans un seul (ou de créer un autre bon de commande si un seul camion ne suffisait pas à livrer toute la marchandise), ce qui contrevient aux exigences de la section 1.8. **C'est le douzième mois de l'exercice où son total d'amendes dépasse zéro** (il a donc commis des manquements à la conformité lors des onze mois précédents).
- L'amende pour le douzième mois de l'exercice sera donc calculée comme suit :
 - 1 000 \$ pour la livraison non conforme + **3 000 \$ de frais additionnels croissants** (étant donné les onze mois précédents du cycle dont le total d'amendes dépassait zéro) = Amende totale de **4 000 \$**

Section B : Annexe

3.1. Liste des centres de distribution

* Pour une demande de cueillette, les fournisseurs doivent communiquer avec leur coordonnateur du transport ou reportez-vous au guide routier.

| Centre de distribution | Adresse | Rendez-vous | Requis transporteur principal | Palettes CHEP requises? |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Boucherville (99) Québec | 220, chemin du Tremblay, Boucherville (QC) J4B 8H7 Tél. : 514 599-5900 / Téléc. : 514 599-2531 | gestionreception@rona.ca | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Terrebonne (88) Québec | 2055, boul. des Entreprises, Terrebonne (QC) J6Y 0B7 Tél. : 450 477-0739 / Téléc. : 450 477-2645 | receptionterrebonne@rona.ca | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Steeles Avenue (Halton Hills) (80) Ontario | 11 000 Steeles Avenue, Halton Hills (ON) L9T 2X8 Tél. : 905 876-4118 / Téléc. : 905 876-9993 | dc80.receiving@rona.ca Tél. 905 876-4118, poste 233 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Saint-Hyacinthe (J1) Québec | 2855, rue Vanier, Saint-Hyacinthe (QC) J2S 8Y2 Tél. : 450 778-1737 / Téléc. : 450 778-2049 | Tél. 450 778-1737, poste 226 ou 227 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Calgary – Main (83) Alberta | 2015 60 th Street SE, Calgary (AB) T2B 3T9 Tél. : 403 235-7650 / Téléc. : 403 235-0869 | receiving.calgary@rona.ca Tél. 403 235-7657 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Calgary – Hopewell (75) Alberta | 5667 69 th Avenue SE, Calgary (AB) T2C 5B1 Tél. : 403 723-9062 / Téléc. : 403 723-9072 | receiving.calgary@rona.ca Tél. 403 723-9062, poste 221 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Calgary – Great Plains (76) Alberta | 5543 72 nd Avenue SE, Calgary (AB) T2C 3C4 Tél. : 403 236-2028 / Téléc. : 403- 236-1176 | receiving.calgary@rona.ca Tél. 403 236-2028, poste 2225 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Crossfield (F1) Alberta | 16 McCool Crescent, Crossfield (AB) T0M 0S0 Tél. : 403 946-4643 / Téléc. : 403 946-4734 | Tél. (403) 946-2375 | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | Oui |
| Calgary – Oxford (3112, 73, V3) Alberta | 1980-104 Ave N.E., Calgary (AB) T3J 0T5 Tél. : 403 234-0565, poste 4250 | OxfordTeam@Rona.ca | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> | 73: Oui V3: S. O. (électroménagers) 3112: Non |
| Dick's Lumber (86) | 16659 Fraser Highway, Surrey, BC V4N 4G7 Tél. (604) 882-6321 | Tél. (604) 882-6321 | S. O. | S. O. |
| NFI (87) | 6810 40 Street SE, Calgary, AB T2C 2A5 Tél. (403) 236-3484 | Tél. (403) 236-3484 | Collect LTL & TL Shipments | Oui |
| Milton (Annexe) Ontario | 8480 Mount Pleasant Way, Milton (ON) L9T 5V6 Tél. : 905 864-72020 | Appointments3110@lowes.com | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> et payés d'avance partiels <i>LTL</i> | Non, exigences en matière de palettes |
| Milton (3110) Ontario | 8450 Boston Church Road, Milton (ON) L9T 8E4 Tél. : 905 636-4791 | Appointments3110@lowes.com | Envois port dû partiels <i>LTL</i> et complets <i>TL</i> et payés d'avance partiels <i>LTL</i> | Non, exigences en matière de palettes |

3.2 Magasins ayant des restrictions relatives aux livraisons en transbordement préparées par les fournisseurs

| Banner | Store | Address | City |
|--------------------|--------------|----------------------------|----------------|
| Rona Le Regional | 42510 | 316 Denison Est, QC | Granby |
| Rona Le Regional | 41190 | 435, chemin McConnell, QC | Gatineau |
| Rona Home & Garden | 33150 | 274 Talbot St. West, ON | Leamington |
| Rona Home & Garden | 33690 | 535 McNeely Avenue, ON | Carleton Place |
| Rona Home & Garden | 33730 | 165 Primeway Drive, ON | Welland |
| Rona Home & Garden | 33780 | 359 South Service Road, ON | Grimsby |
| Rona Home & Garden | 55310 | 1452 Bath road, ON | Kingston |

3.3 Politique Ecofrais

Lowe's Canada (« **Lowe's** ») est engagée à se conformer à la législation relative à la responsabilité élargie des producteurs et à la gestion des programmes d'écofrais au Canada, aussi appelés programmes de frais environnementaux. Ces programmes prévoient que les détenteurs de marque et les producteurs mettant sur le marché des produits neufs assujettis à cette législation sont légalement responsables du paiement des écofrais et de leurs déclarations conformément à la législation. Cette responsabilité étant partagée entre Lowe's et chacun de ses fournisseurs, la présente politique a pour but de clairement définir les responsabilités de chacune de ses parties.

Conformément à l'entente commerciale signée avec Lowe's ainsi qu'à la *Politique sur la Conformité des Fournisseurs*, le fournisseur se doit de respecter la présente politique et doit suivre les directives suivantes:

- **Le fournisseur s'engage à mettre à la disposition de Lowe's une personne contact clairement identifiée et responsable des programmes écofrais.**
- **Si le fournisseur possède une place d'affaires dans la province comportant un programme d'écofrais et que ses produits sont visés par le programme d'écofrais ou s'il est inscrit à un tel programme sur une base volontaire**, il doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur vendus dans le réseau Lowe's.
- **Si le fournisseur ne possède pas de place d'affaires dans la province comportant un programme d'écofrais, que ses produits sont visés par le programme d'écofrais et qu'il n'est pas inscrit à un tel programme sur une base volontaire**, Lowe's déclare et paie les écofrais rattachés aux produits des marques du fournisseur vendus dans les magasins du réseau de Lowe's. Dans ce cas, le fournisseur autorise Lowe's à réclamer du fournisseur et le fournisseur s'engage à payer à Lowe's dans les délais prescrits par Lowe's un montant correspondant (i) aux sommes ainsi assumées par Lowe's pour tous les produits des marques du fournisseur vendus dans le réseau Lowe's et (ii) aux frais d'administration établis à la discrétion de Lowe's. De plus, dans ce cas, le fournisseur reconnaît qu'il n'inclura aucun montant relatif à des écofrais dans le prix des produits visés qu'il vend à Lowe's.
- **Lowe's déclare et paie les écofrais pour toutes les ventes des produits de ses marques privées** vendus dans le réseau Lowe's (voir ci-joint la liste des marques privées de Lowe's).

Un fournisseur ne peut diverger des modalités de cette politique que s'il a signé une entente de détermination du déclarant avec Lowe's qui est dans une forme acceptable par Lowe's et en vigueur. Le fournisseur s'engage d'ailleurs à signer une telle entente de détermination du déclarant avec Lowe's si le programme d'écofrais l'exige.

Dans tous les cas, le fournisseur doit informer Lowe's de son statut d'inscription aux programmes d'écofrais en contactant ecofrais@rona.ca et aviser sans délai si ce statut change, et à fournir également sans délai, à la demande raisonnable de Lowe's, toute information relative au fournisseur, à ses produits et aux programmes d'écofrais.

Lowe's aura le droit, en tout temps et de temps à autre, d'effectuer tout amendement, suppression et ajout à la présente politique écofrais et pour lesquels le fournisseur aura été informé par voie d'avis écrit.

Liste des marques privées de Lowe's :

| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| RONA | UBERHAUS PRO | ACE | STAGREEN |
| RONA ECO | PRO-PULSE | KOBALT | RELIABILIT |
| HAUSSMANN | RONA COLLECTION | ALLEN + ROTH | HARBOR BREEZE |
| RONA OLYMPIQUE | RONA X-PERT | PROJECT SOURCE | HOLIDAY LIVING |
| HAUSSMANN XPERT | FACTO | BLUE HAWK | GATEHOUSE |
| CONCEPT | NORDIK | STYLESELECTIONS | GARDEN TREASURES |
| RONA COMMERCIAL | UBERHAUS SELECT | UTLITECH | EVERTRUE |
| UBERHAUS | VITALIUM | PORTFOLIO | TOP CHOICE |
| UBERHAUS DESIGN | RENO-DÉPÔT | AQUASOURCE | UTILITECH |

Liste des programmes où Lowe's est inscrit :

| | | |
|----------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| BC - CSSA (RecycleBC) - Packaging | MB – C2R - Batteries | NB - PCA - Paint |
| BC - C2R - Batteries | MB – C2R - Batteries | NB - RECYCLE NB - Tires |
| BC - BCUOMA – Oil | MB - EPRA - Electronics | NB - SOGHU - Oil |
| BC - ENCORP – Beverage containers | MB - MARRC - Oil | NB - EPRA - Electronics |
| BC - EPRA - Electronics | MB - PCA - HHW | NS - RRFB NS - Tires |
| BC - MARR - Major Appliances | MB - PCA - Light Recycle | NS - PCA - Paint |
| BC - OPEIC - Outdoor Power Equipment | MB – CBCRA - Beverage Containers | NS - EPRA - Electronics |
| BC - PCA - HHW | MB - TSMB -Tire | NS - RRFB - Beverage Containers |
| BC - PCA - Light Recycle | ON - CSSA (Blue Box) - Packaging | NL - MMSB - Beverage Containers |
| BC - PCA - Smoke&CO alarms | ON – SO - MHSW | NL - MMSB - Tire |
| BC - PCA - CESA – Small Appliances | ON - OES - Electronics | NL - EPRA - Electronics |
| BC - TSBC - Tires | ON - OTS - Tires | NL - PCA – Paint |
| AB – ABCRC - Beverage containers | ON - AMS - Oil | NWT - Alb. Recycling – Electronics |
| AB - ARMA - Electronics | ON – PCA – PSF | NWT - Gov NWT - Beverage Containers |
| AB - ARMA – Paint | ON - PCA - Paint | PEI - EPRA - Electronics |
| AB - ARMA - Tires | QC - EEQ – Emballage | PEI - Gov PEI - Beverage Containers |
| AB - AUOMA - Oil | QC – BGE – Contenants de breuvages | PEI - Gov PEI - Tire |
| SK - CSSA (MMSW) - Packaging | QC - Écoteinture - Peinture | PEI - PCA - Light Recycle |
| SK – Min.Finance - Beverage Containers | QC – Min.finance - Pneus | PEI - PCA – Paint |
| SK - EPRA - Electronics | QC - EPRA - Electroniques | PEI - SOGHUOMA PE - Oil |
| SK - PCA - Paint | QC - CALL2RECYCLE - Piles | YU - EPRA - Electronics |
| SK - SARRCC - Oil | QC - SOGHU - Huiles | YU – Gov.Yu - Beverage Containers |
| SK - SSTC - Tires | QC - PCA - Lampes | YU – Gov.Yu - Tire |
| MB - CSSA (MMSM) - Packaging | NB - ENCORP - Beverage Containers | |

Liste des programmes pour lesquels, si le fournisseur est propriétaire de marque et possède une place d'affaire dans la province où la livraison est effectuée, il doit déclarer et payer les écofrais. La liste ci-dessous peut être amenée à changer en fonction de l'évolution des réglementation provinciales.

| | |
|-----------------------------------|----------------------------------|
| BC - CSSA (RecycleBC) – Packaging | ON - CSSA (Blue Box) – Packaging |
| SK - CSSA (MMSW) – Packaging | ON – SO – MHSW |
| MB - CSSA (MMSM) – Packaging | ON - OTS – Tires |
| QC - EEQ – Emballage | ON - AMS – Oil |