



# Exclusivités en ligne - Guide opérationnel

28 juillet 2023

# TABLE DES MATIÈRES

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| TABLE DES MATIÈRES .....   | 2  |
| GLOSSAIRE .....  | 4  |
| INTRODUCTION.....  | 4  |
| OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS .....   | 5  |
| Identification des produits .....  | 5  |
| Produits dangereux .....   | 5  |
| Conformité des produits .....  | 6  |
| Écofrais.....  | 6  |
| ADVANCED CATALOG : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES .....  | 7  |
| Normes photographiques.....  | 7  |
| Normes vidéo .....   | 7  |
| Normes de données .....  | 7  |
| Documents supplémentaires sur les produits.....  | 8  |
| Mises à jour des données ou images .....   | 8  |
| ATTENTES RELATIVES À LA TRANSMISSION DE L'INVENTAIRE .....   | 9  |
| Exigences de RONA en matière de transmission d'inventaire .....  | 9  |
| Ajout de nouveaux produits – Lowe's/RONA/Réno-Dépôt.....   | 10 |
| Mise à jour des données d'un produit après publication .....   | 10 |
| Modification de l'état d'un produit .....  | 10 |
| ATTENTES RELATIVES AU COÛT D'ACHAT .....   | 11 |
| Modification de coût .....   | 11 |
| TRAITEMENT ET EXÉCUTION DES COMMANDES.....   | 11 |
| Attentes relatives aux fournisseurs .....  | 11 |
| PROCÉDURES DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION – PORT DÛ.....   | 14 |
| Modalités d'expédition : Les modalités d'expédition pour les envois de RONA sont de type « rendu droits acquittés ». Les modalités d'expédition pour les envois des fournisseurs sont de type « vente rendu, port dû » : ..... | 14 |

|   |    |
|---|----|
| Prérequis avant l'expédition : .....  | 14 |
| ÉTAPES POUR L'EXPÉDITION D'UNE COMMANDE : VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS UN RÉSUMÉ<br>DES ÉTAPES NÉCESSAIRES À L'EXPÉDITION D'UNE COMMANDE ..... | 17 |
| .....   | 17 |
| ATTENTES RELATIVES À LA FACTURATION ET AUX PAIEMENTS .....  | 19 |
| RETOURS.....  | 20 |
| Erreurs d'expédition .....  | 20 |
| Frais.....  | 20 |
| ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU FOURNISSEUR.....  | 21 |
| Performance globale .....   | 21 |
| POLITIQUE D'ÉCOFRAIS DE RONA INC.....   | 22 |
| Produits vendus dans le réseau de magasins RONA, et à ses enseignes RONA, Réno-Dépôt et Lowe's :  | 22 |
| Produits vendus en ligne seulement : .....  | 23 |
| PERSONNES-RESSOURCES CLÉS .....   | 25 |

## GLOSSAIRE

|  |  |
|--|--|
| <b>RONA inc.</b>                         | Terme utilisé pour faire référence à l'entité juridique <b>Lowe's, RONA, Réno-Dépôt</b> Marques sous les enseignes |
| <b>Lowe's.ca, rona.ca, renodepot.com</b> | Sites Web associés   |
| <b>RONA inc.</b>                         | Terme utilisé pour les marques Lowe's, RONA et Réno-Dépôt au sein du marché canadien                               |

## INTRODUCTION

Ce document a été conçu pour les partenaires fournisseurs d'exclusivités Web de RONA. Il contient des renseignements importants concernant **l'offre d'exclusivités Web sur le marché canadien.** \*

Dans le cadre de son engagement à offrir une véritable expérience client omnicanal, RONA, de concert avec ses enseignes (RONA, Réno-Dépôt et Lowe's), effectue actuellement une transition vers une solution autonome pour son offre d'exclusivités Web afin de rejoindre encore plus de clients au moyen de produits à la fois nouveaux et distinctifs. CommerceHub est la plateforme de choix.

*Les informations suivantes s'appliquent à toutes les exclusivités Web offertes par RONA Inc.*



# OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS

## Identification des produits

L'emballage de tout produit de consommation doit être identifié par un code universel de produit (CUP) conforme aux exigences de GS1 Canada :

**GS1 Canada,  
885 Don Mills  
Road, Ontario  
M3C 1V9  
416 510-8024**

[www.gs1ca.org/home.asp](http://www.gs1ca.org/home.asp)

Tous les formats de produits destinés à la vente doivent être identifiés par un CUP unique pouvant être lu par un lecteur optique. Les formats de produits peuvent se présenter sous forme d'unités, de boîtes ou autre. Le chiffre de contrôle fait partie intégrante du CUP.

Les emballages de produits assortis doivent avoir un CUP unique. Un produit unitaire ne doit pas avoir de CUP, sauf s'il est destiné à être vendu à l'unité aux consommateurs. Les codes à barres (CUP ou EAN) sont obligatoires pour tous les produits listés chez RONA. Tous les codes à barres doivent être conformes à la norme d'identification GS1-128 (auparavant nommée « norme d'identification UCC/EAN-128 »).

L'identification bilingue (anglais et français) est requise pour chaque produit, et cette identification doit répondre aux normes du gouvernement du Canada et de l'Office québécois de la langue française. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les lois et règlements en vigueur au Canada et au Québec, les fournisseurs peuvent consulter les liens ci-après :

- a) [http://www.laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C\\_ch\\_417/index.html](http://www.laws.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch_417/index.html)
- b) <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/C-11>

Ainsi, chaque inscription sur un produit (sur son contenant, son emballage ou sur un document ou un objet qui l'accompagne, par exemple le mode d'emploi, les instructions ou le certificat de garantie) doit être libellée en anglais et en français.

## Produits dangereux

Le fournisseur doit se conformer aux exigences de la *Loi de 1992 sur le transport des marchandises dangereuses* (L.C. 1992, ch. 34) du Canada et aux règlements connexes lorsqu'il transporte des matières dangereuses à l'intérieur du pays ou à destination de celui-ci.

À la demande de RONA inc. ou d'un client, le fournisseur est tenu de présenter une fiche de données de sécurité (en anglais et/ou en français) pour tout produit assujéti aux lois et règlements canadiens applicables, incluant sans limitation :

- *Loi sur les produits dangereux* (L.R.C. 1985, c. H-3)
- *Loi de 1992 sur le transport des marchandises dangereuses* (L.C. 1992, ch. 34)
- *Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation (2001)* (DORS/2001-269)
- *Loi sur les produits antiparasitaires* (L.C. 2002, ch. 28)
- *Loi sur les engrais* (L.R.C. 1985, ch F-10)

## Conformité des produits

Le fournisseur doit se conformer en tout temps aux lois applicables en matière (i) de qualité, de sécurité, d'étiquetage et d'emballage des produits, et (ii) de propriété intellectuelle.

## Écofrais

Le fournisseur reconnaît avoir lu la Politique en matière d'écofrais de RONA inc. jointe en annexe et s'engage à s'y conformer. Lorsque la réglementation l'autorise, RONA inc. déclare et paie les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur et des marques privées de RONA inc. vendus en ligne sur rona.ca, renodepot.com et Lowes.ca. Le fournisseur sait qu'il n'inclura aucun montant relatif à des écofrais dans le prix des produits visés qu'il vend à RONA inc.

# RONA ADVANCED CATALOG : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES

## Normes photographiques

Consultez le document Charte graphique photos sur [fournisseurs.rona.ca](http://fournisseurs.rona.ca)

[Cliquez sur « Fournisseur de produits ».](#)

[Cliquez sur « Documentation ».](#)

[Cliquez sur « Charte graphique photos ».](#)

## Normes vidéo

- Vidéos et composantes audio de facture professionnelle (pas de vidéos faites avec un téléphone intelligent)
- Pas de référence à d'autres détaillants ou à des concurrents
- Pas de renvoi menant à l'extérieur du site ou de référence à des sites Web tiers
- Vraies séquences filmées (pas de diaporamas), idéalement d'une durée de moins de deux (2) minutes

|                    |                                 |
|--------------------|---------------------------------|
| <b>RESOLUTION</b>  | 1920 x 1080 (16:9) or higher    |
| <b>FRAME RATE</b>  | 30fps (29.97) OR 24fps (23.976) |
| <b>FILE FORMAT</b> | H.264 (.MP4 FILE EXTENSION)     |
| <b>BIT RATE</b>    | 6,000 - 8,000 kbps              |
| <b>AUDIO</b>       | AAC STEREO (48khz or 96khz)     |

## Normes de données

- Le nom du produit est requis (maximum de quatre-vingts [80] caractères).
- La description du produit est requise (maximum de mille [1 000] caractères).
- Rona se réserve le droit de modifier vos données en fonction des exigences éditoriales de l'entreprise.
- Les exigences en matière de données sont propres à chaque catégorie et sont répertoriées sur les modèles de données individuels. Nous vous suggérons fortement de remplir tous les champs obligatoires.
- Les produits manquant des données requises, d'images ou d'informations importantes liées à la catégorie peuvent voir leur publication en ligne retardée jusqu'à ce que les données soient correctement renseignées
- Lorsque nécessaire, le fournisseur doit présenter tous les documents juridiques ou relatifs à la conformité se rapportant au produit (spécifications d'éclairage de la FTC, guides sur l'efficacité énergétique, WaterSense, etc.).
- Vous pouvez utiliser comme outil de référence le document [Exclusivités en Ligne - Aide-mémoire pour création de produits](#)

## Documents supplémentaires sur les produits

Les fournisseurs sont encouragés à présenter tout document supplémentaire disponible, afin d'améliorer l'expérience client. **Ces documents doivent être en format PDF, en versions française et anglaise.** Voici quelques exemples de documents supplémentaires :

- Instructions d'installation
- Instructions d'assemblage
- Instructions d'entretien
- Manuels des produits

## Mises à jour des données ou images

Les fournisseurs doivent communiquer clairement et rapidement à leur équipe de merchandising, Exklusivités Web toutes les mises à jour pertinentes concernant un produit.

Si des changements doivent être apportés à la description, aux caractéristiques ou aux images après l'intégration sur CommerceHub, écrivez à l'adresse [PublicationWeb@rona.ca](mailto:PublicationWeb@rona.ca)

Précisez les renseignements suivants :

- Nom de l'entreprise
- Nom du produit
- Numéro du produit
- Demandé par

# ATTENTES RELATIVES À LA TRANSMISSION DE L'INVENTAIRE

Pour offrir une expérience client optimale en lien avec les exclusivités Web, nous devons nous assurer que nous avons les produits en stock quand nous recevons une commande. En informant rapidement RONA des changements aux stocks par l'intermédiaire de la plateforme OrderStream de CommerceHub, nos fournisseurs peuvent réduire le nombre de commandes passées qui doivent être annulées faute de disponibilité. Des inventaires complets, exacts et fréquemment mis à jour constituent la meilleure façon de réduire les problèmes de service à la clientèle et d'offrir à nos clients une expérience toujours positive.

## Exigences de RONA en matière de transmission d'inventaire

- **Méthodes de transmission :** Les inventaires pour les exclusivités Web doivent être transmis par l'intermédiaire de la plateforme OrderStream de CommerceHub.
- **Fréquence de transmission :**
  - **Hebdomadaire**
    - Tous les fournisseurs devront transmettre chaque semaine l'inventaire des produits actifs.
    - Les produits dont les stocks sont insuffisants seront identifiés comme étant en rupture de stock, et ne pourront donc pas être achetés.
  - **Quotidienne**
    - Si les stocks d'un produit donné changent entre deux inventaires hebdomadaires, les fournisseurs doivent procéder à au moins une (1) mise à jour quotidienne. Ils sont encouragés à faire jusqu'à quatre (4) mises à jour quotidiennes afin de maximiser les ventes et de réduire les annulations.
- **Le défaut de procéder à des mises à jour quotidiennes de l'inventaire entraînera des annulations de commandes qui pourraient être évitées :** Chaque fournisseur fera l'objet d'un suivi des annulations; une mauvaise performance donnera lieu à des mesures au cas par cas. Les produits pourraient être retirés du site Web en cas de mauvaise performance continue. Une autre possibilité pourrait être que le fournisseur se voit infliger une amende.
- **Composantes de l'inventaire :** La nature des détails à fournir doit être précisée dans CommerceHub.
- **Exhaustivité des inventaires :** Les inventaires hebdomadaires doivent préciser les stocks pour TOUS les produits actifs auprès de RONA. Des mises à jour quotidiennes sont requises pour tout produit dont les stocks ont changé depuis la transmission de l'inventaire hebdomadaire.
  - Les produits actifs qui n'apparaissent pas dans l'inventaire hebdomadaire seront identifiés comme étant en rupture de stock, et ne pourront donc pas être achetés. Les produits qui ne figurent pas dans l'inventaire ne seront pas automatiquement considérés comme étant discontinués. Si l'inventaire n'indique pas les produits discontinués, RONA doit être informée indépendamment du changement de l'état d'un produit.

- Indiquez la prochaine date de disponibilité et la prochaine quantité disponible dans votre transmission d'inventaire, pour les produits qui sont temporairement en rupture de stock.
- **Personne-ressource du fournisseur – Inventaire** : Tous les fournisseurs doivent donner à RONA le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'une personne-ressource à joindre en cas de question ou de problème concernant l'inventaire (consulter l'équipe responsable des conventions d'achat).

## INTÉGRATION DES PRODUITS | APRÈS L'INTÉGRATION INITIALE

### Ajout de nouveaux produits – Lowe's/RONA/Réno-Dépôt

Voici la procédure de base pour ajouter des produits après l'intégration initiale :

- Validez auprès de votre équipe de merchandising exclusif en ligne si vos produits sont dans les priorités de RONA.
- Ajoutez vos produits dans Commerce Hub, Advanced Catalog basée sur les recommandations de votre Marchandiseur.
- Une fois qu'ils sont conformes à 100 %, informez votre équipe de merchandising exclusif en ligne de l'ajout de nouveaux produits.
- L'équipe Online Exclusive Merchandising passera en revue vos produits dans Advanced Catalog.
- Après validation et confirmation, votre équipe Merchandising confirmera

### Mise à jour des données d'un produit après publication

- Aviser RONA dès que possible lorsqu'une mise à jour des données d'un produit est nécessaire (description, caractéristiques, spécifications, etc.).
- Courriel : [PublicationWeb@rona.ca](mailto:PublicationWeb@rona.ca)
- Les produits dont les données sont désuètes ou insuffisantes pourraient être retirés du site Web, à l'appréciation de RONA, jusqu'à ce que les nouveaux renseignements soient fournis et que les modifications puissent être apportées.
- Si les traductions sont jugées inexactes, RONA se réserve le droit de vous en facturer de nouvelles.

### Modification de l'état d'un produit

On entend par l'état d'un produit le fait qu'il soit possible ou non de l'acheter : « Disponible », « Pas disponible », ou « Discontinué ».

- Le fournisseur doit aviser l'équipe de merchandising, Exclusivités Web lorsqu'un produit est discontinué. Le simple fait d'exclure un produit discontinué de l'inventaire ne constitue pas un avis approprié. Cela ne supprimera pas les produits des sites Web. L'état d'inventaire « Discontinué » doit être communiqué par OrderStream.
- Veuillez noter que si un produit est en rupture de stock, cela ne signifie pas qu'il est discontinué.
- Pour discontinuer un produit, vous devez remettre à zéro l'inventaire et changer l'état de « Disponible » à « Discontinué ». Cela permettra de supprimer correctement un produit de tous les sites Web.
- Veuillez-vous référer au guide de l'inventaire de RONA remis lors du processus d'intégration.

## ATTENTES RELATIVES AU COÛT D'ACHAT

### Modification de coût

- Le fournisseur doit donner à RONA un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours pour tout changement de prix coûtant.
- Le coût d'achat ne peut être soumis qu'en utilisant le formulaire prévu à cette fin. Veuillez demander ce formulaire à votre équipe de merchandising, Exclusivités Web. Nous vous invitons également à remplir tous les champs requis.
- Pour être considéré comme accepté, tout changement de prix coûtant doit être soumis à l'équipe de merchandising, Exclusivités Web, et cette personne doit l'approuver par écrit.
- Les commandes ne doivent pas être annulées pour cause de coût incorrect. Veuillez communiquer avec votre équipe de merchandising, Exclusivités Web si vous recevez une commande client dont le coût est incorrect.

## TRAITEMENT ET EXÉCUTION DES COMMANDES

Le traitement des commandes, le traitement des retours et la facturation doivent être gérés rapidement. Toutes les commandes peuvent être traitées au moyen de la plateforme OrderStream de CommerceHub. Veuillez consulter le manuel du fournisseur de CommerceHub pour obtenir des instructions sur chaque processus de OrderStream. L'équipe de CommerceHub transmettra aux fournisseurs les identifiants de connexion à la plateforme OrderStream lors de leur intégration.

### Attentes relatives aux fournisseurs

- **Bons de commande** : Les bons de commande pour les exclusivités Web qui doivent être envoyées directement à l'adresse du client seront généralement publiés dans la plateforme OrderStream de CommerceHub pendant la journée, après approbation et confirmation de la commande dans les applications de gestion des commandes de RONA inc.
- **Confirmation de disponibilité** : Si un produit n'est pas disponible, le fournisseur a un (1) jour ouvrable après la réception de la commande dans CommerceHub pour publier un avis d'annulation. En l'absence d'un tel avis, RONA tiendra pour acquis que la commande sera expédiée dans son intégralité et dans les délais prévus dans la fiche d'information du fournisseur de RONA inc (Vendor Information Sheet - VIS) avec le fournisseur de RONA. Les commandes partielles ne sont permises que si elles sont faites pour différentes lignes de la commande. Les expéditions partielles pour une même ligne sont interdites. Les lignes de commande en souffrance sont permises dans les cas suivants : Si la ligne ne peut pas être remplie à la date d'expédition prévue, le fournisseur doit traiter une commande en souffrance à l'aide de l'interface utilisateur d'OrderStream. Le délai maximum pendant lequel un fournisseur peut effectuer une commande en souffrance pour une ligne est de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de la date d'expédition prévue et il ne peut effectuer une commande en souffrance qu'une seule fois pour toute ligne donnée. Le fournisseur doit indiquer la quantité de la commande en souffrance ainsi que la nouvelle date d'expédition prévue, car ces deux champs sont obligatoires. Si la ligne ne peut pas être remplie en raison de stocks insuffisants,

assurez-vous que l'inventaire est remis à zéro (0) pour le produit en question, avant d'annuler la commande. Cette question sera traitée en détail plus loin.

- **Méthode d'expédition** : Le transporteur et le type de service requis seront précisés dans le message du bon de commande dans OrderStream.
- **Frais d'expédition** : Les transporteurs désignés remettront aux fournisseurs les numéros de compte correspondant aux différents niveaux de service de chaque transporteur. Ces numéros de compte seront nécessaires pour créer un envoi dans le portail du transporteur (plus de détails dans la section « Procédures de transport et d'expédition – Port dû » plus loin). Les frais d'expédition pour les commandes envoyées à partir d'un autre compte que celui fourni par RONA inc. ne seront pas acceptés sans une approbation préalable. Les frais d'expédition ne doivent en aucun cas être rétrofacturés à RONA inc. Les envois qui entraînent des frais supplémentaires en raison du non-respect des instructions d'expédition seront rétrofacturés au fournisseur.
- **Confirmation d'expédition** : Le fournisseur doit inscrire le numéro de suivi et le transporteur pertinent de chaque envoi au moyen de la plateforme OrderStream. Le numéro de suivi saisi dans OrderStream ne doit pas dépasser vingt (20) caractères et doit être associé au transporteur qui a effectué l'envoi de la commande.
- **Délai d'expédition** : Les produits doivent être expédiés au plus tard à la date d'expédition prévue inscrite dans le message du bon de commande.
- **Bon de livraison** : Chaque commande doit être accompagnée d'un bon de livraison à l'effigie du fournisseur; ce bon de livraison doit être glissé dans la boîte ou dans une pochette autocollante apposée sur celle-ci. Les bons de livraison peuvent être imprimés à partir du site de CommerceHub ou du système d'expédition du fournisseur. S'il décide d'utiliser son propre système, le fournisseur doit d'abord envoyer des échantillons de bons de livraison aux fins d'approbation par CommerceHub et RONA inc. Il y a six (6) formats de bons de livraison, selon l'enseigne et la province d'expédition du fournisseur. Le format à utiliser sera précisé dans le message du bon de commande, sur la plateforme OrderStream de CommerceHub.

#### Formats des bons de livraison :

| Enseigne   | Expédition vers le Québec     | Expédition vers toute autre province |
|------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| RONA       | RONA – français-anglais       | RONA – anglais-français              |
| Lowe's     | Lowe's – français-anglais     | Lowe's – anglais-français            |
| Réno-Dépôt | Réno-Dépôt – français-anglais | Réno-Dépôt – anglais-français        |

- **Étiquette d'expédition** : Les étiquettes d'expédition doivent être imprimées depuis le portail du transporteur et faire mention de la facturation à un tiers au bon numéro de compte de RONA inc., selon l'enseigne, le cas échéant.
- **Emballage des produits** : Le fournisseur doit emballer les produits conformément aux lois et normes applicables pour éviter qu'ils soient endommagés pendant le transport. Tous les emballages contenant des matières dangereuses doivent être étiquetés en conséquence, conformément aux lignes directrices et aux règlements du transporteur et de Transports Canada.

- **Livraison par colis pour toutes les enseignes :** Lisez attentivement les directives d'emballage de chaque transporteur :
  - **Purolator :**
    - [https://web.purolator.com/assets/puro/pdf/fr/rate-zone-guides/Purolator\\_Service\\_Guide\\_French.pdf](https://web.purolator.com/assets/puro/pdf/fr/rate-zone-guides/Purolator_Service_Guide_French.pdf)
  - **FedEx :** [http://www.fedex.com/ca\\_french/services/pdf/ca\\_french\\_ground\\_rates.pdf](http://www.fedex.com/ca_french/services/pdf/ca_french_ground_rates.pdf)
- **Expédition en chargement partiel (LTL) :**
  - Les fournisseurs doivent utiliser la bonne boîte, palette ou caisse pour éviter que des emballages soient écrasés ou que des articles soient égarés. Ils doivent suivre les critères de la NMFC pour établir le poids de charge maximal pour chacun de ces types d'emballage. Ils doivent toujours s'assurer de respecter les lignes directrices applicables.
- **Connaissance :** Pour les expéditions en chargement partiel, le fournisseur est responsable d'envoyer un connaissance au transporteur, selon les exigences de ce dernier.
- **Livraisons fractionnées :** Les commandes contenant plusieurs lignes peuvent être fractionnées par ligne. Toutefois, tous les produits d'une même ligne doivent être expédiés, sans quoi cette ligne doit être annulée. Si le fournisseur expédie les produits d'une même ligne en plusieurs envois, il ne doit y avoir qu'une confirmation d'exécution pour l'ensemble de cette ligne. Les renseignements de suivi pour tous les colis d'une ligne doivent être compris dans la confirmation d'exécution de la ligne en question.
- **Modification d'un bon de commande :** Si les produits d'une ligne de commande ne peuvent être expédiés, la ligne doit être annulée, et l'annulation doit être accompagnée d'un code de raison. Les codes de raison suivants sont acceptés dans la plateforme OrderStream de CommerceHub :

| Raisons d'annulation |  |
|----------------------|--|
| Code                 | Description                                    |
| bad_address          | Adresse erronée                                |
| bad_sku              | Numéro SKU erroné                              |
| cannot_meet_all_reqs | Impossible de respecter la commande            |
| customer_request     | Le client a changé d'idée                      |
| Discontinued         | Le produit a été discontinué                   |
| fulfil_time_expired  | La commande ne peut être exécutée à temps      |
| info_missing         | Renseignements manquants                       |
| merchant_request     | Commande annulée à la demande du marchandiseur |
| out_of_stock         | Rupture de stock                               |
| invalid_item_cost    | Coût de l'article incorrect                    |

- Si la commande d'un client canadien est expédiée par un fournisseur situé aux États-Unis, le fournisseur doit faire affaire avec un transporteur transfrontalier et fournir tous les renseignements nécessaires pour remplir les documents d'importation et d'exportation. Si des droits de douane et des taxes s'appliquent, ils seront assumés par le transporteur et RONA inc.
- **Confirmation de l'annulation dans un délai d'un (1) jour ouvrable** : Les représentants du service à la clientèle de RONA peuvent tenter d'annuler une commande verbalement, à la demande d'un client. Les annulations verbales entraînent l'annulation de la commande et le remboursement du client. Les demandes d'annulation doivent être confirmées par le fournisseur en l'espace d'un (1) jour ouvrable. Toutes les demandes doivent être confirmées, sauf si un numéro de suivi peut être fourni pour indiquer que la commande a déjà été expédiée et ne peut donc être annulée. RONA n'est pas responsable du paiement de la facture ou des frais de retour pour les commandes dont l'annulation a été confirmée par le fournisseur, mais qui ont été expédiées après coup.

## PROCÉDURES DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION – PORT DÛ

**Modalités d'expédition** : Les modalités d'expédition pour les envois de RONA sont de type « rendu droits acquittés ». Les modalités d'expédition pour les envois des fournisseurs sont de type « vente rendu, port dû » :

- **Prépayé** : Pour les ententes prépayées, rendez-vous à la section suivante.
- **Port dû** : Pour les ententes de port dû, comme le précise la convention d'achat avec le fournisseur, ce dernier doit suivre les directives ci-dessous, tirées des procédures de transport et d'expédition :
  - **Prérequis avant l'expédition**
  - **Renseignements sur le transporteur**
  - **Étapes pour l'expédition d'une commande**
  - **Cueillettes par le transporteur**
  - **Aide**

### Prérequis avant l'expédition :

Pour créer l'expédition d'une commande, le fournisseur doit utiliser le portail de l'un des transporteurs désignés de RONA. Les transporteurs désignés sont les suivants : PUROLATOR, SAMEDAY, Metro to Home et FedEx.

### RESPONSABILITÉS DES TRANSPORTEURS :

- Former les fournisseurs et les utilisateurs qui créeront les expéditions.

- Créer les comptes d'utilisateur requis pour leur portail.
- Fournir les guides d'utilisateur et les documents de soutien nécessaires.
- Fournir les numéros de compte qui doivent être utilisés.

## RESPONSABILITÉS DES FOURNISSEURS :

- Communiquer avec les transporteurs pour organiser les séances de formation sur l'utilisation du portail.
- Fournir les ressources nécessaires à la formation.
- Suivre la formation afin de pouvoir utiliser correctement les portails des transporteurs.
- Signaler à l'équipe de l'exécution des commandes de RONA tout problème relatif à un transporteur.

Pour information seulement : RONA inc. présentera une réclamation pour tout produit perdu ou endommagé lors du transport. Si le transporteur rejette la réclamation en raison d'un emballage inadéquat ou insuffisant, le fournisseur doit rembourser à RONA inc. le prix des produits et les frais d'expédition engagés.

- **Renseignements sur le transporteur :** Le message du bon de commande envoyé par la plateforme OrderStream de CommerceHub précise le transporteur et le type de service à utiliser.

**IMPORTANT : Les fournisseurs doivent recourir au transporteur et au type de service désignés. Si les fournisseurs ne respectent pas ces directives, RONA inc. leur rétrofacturera les frais de transport.**

Ces renseignements sont fournis au moyen d'un des codes de la section « Méthodes d'expédition ». Chaque code fait référence au transporteur et au type de service que doit utiliser le fournisseur.

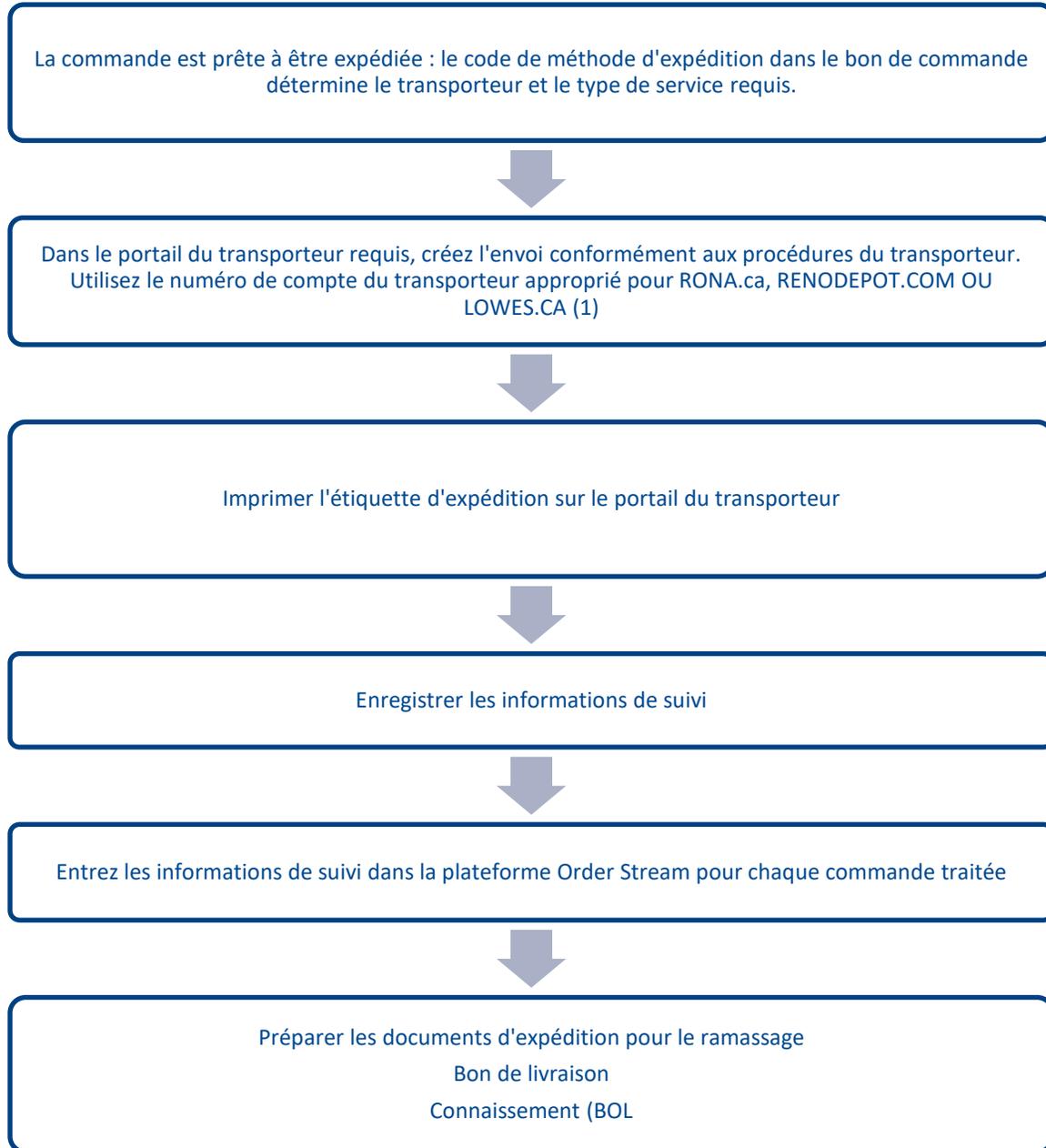
Les codes figurent dans le tableau ci-dessous :

| Méthodes d'expédition pour rona.ca, renodepot.com et Lowes.ca |            |
|---|------------|
| Transporteur et type de service                               | Code       |
| FedEx – International Ground <sup>MC</sup>                    | FEDX-XBRD  |
| Non spécifié – Transport terrestre                            | UNSP       |
| FedEx Ground <sup>MD</sup>                                    | FDX_CG     |
| Sameday Worldwide – Service de base – Signature requise       | SDCR_G2_ET |
| Sameday Worldwide – Service de base                           | SDCR_G2    |
| Purolator Routier   | PRLA_CG    |
| Metro Supply Chain (MTH) – Transport terrestre                | MRHW_DS    |

Des transporteurs non spécifiés peuvent être utilisés dans des cas où le fournisseur fait affaire avec son propre transporteur pour les transports prépayés. Cette méthode d'expédition ne sera acceptée

que si elle a fait l'objet d'une entente préalable entre RONA inc. et le fournisseur. Si vous utilisez un transporteur qui n'est pas mentionné ci-dessus, veuillez en informer [Fulfillment@rona.ca](mailto:Fulfillment@rona.ca) afin de déterminer si le transporteur peut être ajouté dans OrderStream et dans les courriels des clients.

## ÉTAPES POUR L'EXPÉDITION D'UNE COMMANDE : VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS UN RÉSUMÉ DES ÉTAPES NÉCESSAIRES À L'EXPÉDITION D'UNE COMMANDE



**(1) Compte du transporteur :** Pour que le fournisseur puisse profiter des tarifs d'expédition avantageux de RONA, les transporteurs transmettront à son service des expédition

leurs numéros de compte et des directives d'utilisation. Les numéros de compte de RONA, déterminés en fonction du transporteur et du type de service, doivent être inscrits dans le portail du transporteur lors de la création de l'expédition.

**(2) Renseignements de suivi :** Les renseignements de suivi de l'expédition doivent être inscrits dans la plateforme OrderStream de CommerceHub. Ce renseignement est obligatoire, puisqu'il permet le traitement des factures subséquentes dans CommerceHub.

**(3) Documents d'expédition pour la cueillette :** Le fournisseur doit s'assurer que les documents d'expédition sont prêts et dûment remplis.

**Cueillette par le transporteur :** Le transporteur effectuera la cueillette d'une commande environ 24 heures après la création de l'expédition. Il peut refuser d'effectuer la cueillette d'une commande qui n'est pas conforme (emballage, étiquetage, documents d'expédition). Le fournisseur doit rembourser les frais de transport engagés en raison d'un problème de conformité.

**Aide :**

Si vous avez besoin de l'aide de l'équipe de l'exécution des commandes de RONA, écrivez à [Fulfillment@rona.ca](mailto:Fulfillment@rona.ca)

Si vous avez besoin d'aide à propos des méthodes de transport ou des portails des transporteurs, communiquez avec leur service à la clientèle :

- Purolator : 1 888 744-7123 ou [cis@purolator.com](mailto:cis@purolator.com)
- Sameday : 1 877 726-3329 ou [custservice@sameday.ca](mailto:custservice@sameday.ca)
- FedEx : 1 800 463-3339

# ATTENTES RELATIVES À LA FACTURATION ET AUX PAIEMENTS

- Les factures doivent être envoyées à RONA par l'intermédiaire de CommerceHub. Les factures ne doivent pas être envoyées à RONA par courrier, courriel ou télécopieur. Toute facture que RONA doit elle-même entrer dans CommerceHub sera sujette à des frais de 40 \$, montant qui sera déduit du paiement au fournisseur. Utilisez les sites Web rona.ca et renodepot.com pour RONA inc.

**RONA inc.  
220, chemin du Tremblay,  
Boucherville (Québec) J4B 8H7**

- Les fournisseurs ne doivent pas envoyer de facture avant l'expédition d'une commande.
- Le numéro de bon de commande doit figurer sur la facture.
- Les numéros SKU et le coût des articles facturés doivent être les mêmes que ceux inscrits sur le bon de commande.
- Le nombre de lignes et la quantité d'articles par ligne doivent être les mêmes sur la facture et sur le bon de commande.
- Le fournisseur peut envoyer une (1) facture par ligne, mais le nombre d'articles par ligne doit toujours être le même que sur le bon de commande.
- Les factures pour les commandes annulées ne seront pas acceptées. Les frais d'expédition peuvent être refacturés au fournisseur si le compte RONA a été utilisé pour expédier une commande annulée.
- Si les coûts sont modifiés après l'acceptation du bon de commande par le fournisseur, mais avant la facturation, le fournisseur doit facturer les articles selon les montants inscrits sur le bon de commande.
- Toute commande de remplacement doit être facturée selon les coûts figurant sur le bon de commande original, même s'il y a eu modification des coûts. Un nouveau bon de commande doit alors être créé.
- Le fournisseur est responsable d'inclure son numéro de taxe TPS/TVH/TVQ et d'entrer avec exactitude le montant de la taxe de vente pour chaque facture selon les exigences de facturation du fournisseur.
- Les montants des taxes doivent être soumis au niveau de la ligne dans OrderStream sous le champ approprié (TPS/TVH/TVQ).
- La somme des champs de taxe (TPS/TVQ/TVH) ne doit pas dépasser le % de taxe de la province respectives pour le coût total de l'article sur la facture.
- Les fournisseurs ont la responsabilité de rapprocher leurs documents comptables.
- Les fournisseurs doivent surveiller la liste des commandes à facturer dans CommerceHub et résoudre rapidement les problèmes de facturation.
- Les fournisseurs doivent utiliser les outils de comptabilité à leur disposition dans CommerceHub afin de régler eux-mêmes les problèmes relatifs à la facturation et aux paiements.
- Les fournisseurs doivent corriger rapidement les erreurs de facturation. Pour être soumises à notre système de comptabilité, les factures doivent d'abord être traitées correctement dans CommerceHub. Une facture dont l'état indique qu'il y a erreur sera considérée par RONA comme une facture qui n'a jamais été reçue.
- Pour connaître à quelle enseigne le bon de commande est soumis, référez-vous au champ « Sales Division » dans OrderStream.

Si vous avez des questions, consultez la section sur les personnes-ressources clés à la page 24 pour en savoir plus sur la facturation et les paiements.

## RETOURS

**Retours** : Le fournisseur remboursera à RONA le prix total de tous les retours de clients, qu'ils soient dus au remords de l'acheteur ou à des produits endommagés et défectueux, ainsi que tous les frais connexes (y compris, mais sans s'y limiter, les frais d'importation, d'exportation, d'expédition et de manutention, et les frais de retour) qui seront calculés conformément à la méthode d'évaluation du coût standard de RONA.

### Erreurs d'expédition

Aucune déduction ou remise ne s'applique aux erreurs d'expédition du fournisseur, par exemple les envois incorrects ou incomplets. Voici des exemples d'erreurs d'expédition du fournisseur :

- Le fournisseur a expédié un article dont le fini n'était pas le bon (p. ex., le client avait commandé un article au fini blanc et a reçu un article au fini noir).
- Le fournisseur a expédié un article dont la taille n'était pas la bonne (p. ex., le client avait commandé un tabouret de bar et a reçu un tabouret de comptoir).
- Le fournisseur a expédié un article qui différait de ce qui avait été commandé (p. ex., le client avait commandé une poignée de porte et a reçu un heurtoir de porte).
- Le fournisseur a expédié une commande ou un article incomplet (p. ex., le client avait commandé un ensemble de salle à manger de cinq [5] pièces, soit une table et quatre [4] chaises, mais a reçu un ensemble de salle à manger de trois [3] pièces comportant une table et deux [2] chaises).
- Le fournisseur a expédié des articles qui n'avaient pas été commandés (p. ex., le client avait commandé deux [2] vases, mais en a reçu trois [3]).
- Le fournisseur a la responsabilité de résoudre ses erreurs d'expédition. Le fournisseur doit fournir une étiquette de rappel pour que l'article soit retourné à son entrepôt, ou autoriser la destruction sur place ou le don de l'article. RONA ne paiera pas de factures pour des produits qui ont fait l'objet d'une erreur d'expédition, ou qui présentaient des dommages dissimulés (c'est-à-dire non mentionnés sur le bon de commande).

### Frais

Le fournisseur doit inclure tous les frais dans ses propositions de coûts des produits à RONA. Les frais ajoutés à une facture comme frais accessoires ne seront pas acceptés.

# ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU FOURNISSEUR

L'évaluation de la performance des fournisseurs a pour objectif d'améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement, de permettre le suivi des résultats des fournisseurs, ainsi que de déterminer et de régler les situations qui donnent lieu à une mauvaise expérience client.

Nous évaluons la performance des fournisseurs d'exclusivités Web en fonction des deux (2) indicateurs de performance qui suivent :

## Performance globale

a) **Expéditions à temps** : Pour que RONA puisse répondre aux attentes du client en matière de livraison :

- Toutes les commandes soumises dans CommerceHub doivent être acceptées par le fournisseur dans un délai d'un (1) jour ouvrable (huit [8] heures ouvrables);
- Toutes les commandes doivent être expédiées et les renseignements de suivi requis inscrits dans l'application de CommerceHub dans les deux (2) jours ouvrables (seize [16] heures ouvrables);
- Le délai entre l'entrée d'une commande dans CommerceHub par RONA et l'expédition de cette commande ne doit pas excéder trois (3) jours ouvrables (les fins de semaine et les congés fériés au Canada sont exclus du calcul des jours ouvrables).

b) **Expéditions effectuées** : RONA s'attend à ce que, dans la mesure du possible, les fournisseurs maintiennent des stocks suffisants pour remplir les commandes des clients. Pour assurer l'exactitude de l'inventaire, les fournisseurs doivent veiller à ce qui suit :

- Ils doivent maintenir un taux d'expédition d'au moins 98,5 %.
  - Le taux d'expédition est calculé d'après le nombre de commandes expédiées par rapport au nombre de commandes soumises dans CommerceHub.
  - Le taux d'expédition exclut les annulations de commande effectuées à la demande du client (remords de l'acheteur) ou par RONA.
- L'inventaire complet de tous les numéros SKU doit être transmis à CommerceHub chaque semaine.
- Les mises à jour de l'inventaire (modifications des stocks) en cours de semaine sont transmises à CommerceHub au moins une fois par jour par l'intermédiaire d'OrderStream.
- Toutes les annulations sont entrées dans CommerceHub dans un délai d'un (1) jour ouvrable (huit [8] heures ouvrables).

La performance des fournisseurs sera évaluée périodiquement par RONA en fonction des indicateurs décrits ci-dessus et de toutes les expéditions requises pendant la période visée. Les fournisseurs pourront consulter tous leurs indicateurs de performance par l'intermédiaire de l'application de CommerceHub et des tableaux de bord fournis par RONA. Le défaut de respecter les indicateurs de performance décrits ci-dessus entraînera des mesures disciplinaires, notamment le retrait de produits du site Web rona.ca, des frais d'annulation totalisant 2 % des achats effectués durant la période au cours de laquelle le taux d'expédition a été inférieur à 98,5 % ou la résiliation de la convention avec le fournisseur.

Le fournisseur doit fournir **deux (2) adresses courriel valides** où lui seront envoyés les tableaux de bord. Le fournisseur a la responsabilité d'aviser RONA de tout changement aux adresses où doivent être envoyés les tableaux de bord mensuels.

## POLITIQUE D'ÉCOFRAIS DE RONA INC.

**RONA inc.** (« **RONA** ») a à cœur de respecter la législation relative aux responsabilités élargies du producteur et de contribuer aux programmes d'intendance canadiens, également appelés programmes de frais de gestion environnementale ou d'écofrais. Selon ces programmes, les détenteurs de marque et producteurs mettant sur le marché des produits neufs assujettis à la législation sont légalement responsables de verser et de déclarer les écofrais conformément à cette législation. Cette responsabilité étant partagée par RONA et chacun de ses fournisseurs, la présente politique vise à définir clairement les responsabilités de chaque partie.

Aux termes de la convention commerciale signée avec RONA et du *Guide opérationnel sur les exclusivités Web*, les fournisseurs doivent respecter la présente politique et les lignes directrices suivantes :

- **Le fournisseur** désigne clairement un responsable des programmes d'écofrais au sein de son organisation.

### Produits vendus dans le réseau de magasins RONA, et à ses enseignes RONA, Réno-Dépôt et Lowe's :

- **Si le fournisseur possède un établissement commercial dans une province dotée d'un programme d'écofrais qui s'applique à ses produits, ou s'il participe à un tel programme sur une base volontaire**, il doit déclarer et verser les écofrais pour tous les produits de ses propres marques vendus dans le réseau RONA.
- **Si le fournisseur ne possède pas d'établissement commercial dans une province dotée d'un programme d'écofrais qui s'applique à ses produits, ou s'il ne participe pas à un tel programme sur une base volontaire**, RONA déclare et verse les écofrais pour les produits des marques de ce fournisseur vendus dans le réseau de magasins RONA. Dans ce cas, le fournisseur autorise RONA à lui réclamer, et s'engage à verser à RONA dans les délais prescrits par RONA, un montant correspondant  
(i) aux sommes ainsi assumées par RONA pour tous les produits des marques du fournisseur vendus dans le réseau RONA et (ii) aux frais d'administration établis à l'appréciation de RONA. De plus, dans ce cas, le fournisseur n'inclura aucun montant relatif à des écofrais dans le prix des produits visés qu'il vend à RONA.
- **RONA déclare et verse les écofrais** pour tous les produits de ses marques privées vendus dans le réseau RONA (voir ci-dessous la liste des marques privées de RONA).

## Produits vendus en ligne seulement :

- **Lorsque la réglementation l'autorise, RONA déclare et paie les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur**, dans la province dotée d'un programme d'écofrais où les produits sont fournis, pour tous les produits vendus en ligne sur rona.ca, renodepot.com et Lowes.ca. Le fournisseur n'inclura aucun montant relatif à des programmes d'écofrais dans le prix des produits visés qu'il vend à RONA. Cela ne s'applique pas aux programmes où le propriétaire de la marque possède un établissement commercial dans la province où les produits sont fournis. Dans ce cas, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur, dans la province où les produits sont fournis, pour tous les produits vendus en ligne sur rona.ca, renodepot.com et Lowes.ca. RONA sait que le fournisseur inclura le montant des écofrais applicables dans le prix des produits. (Voir ci-dessous les programmes connexes.)
- **RONA déclare et paie les écofrais pour tous les produits de ses marques privées vendus en ligne** sur rona.ca, renodepot.com et Lowes.ca (voir ci-dessous la liste des marques privées de RONA).

**Un fournisseur ne peut déroger aux modalités de la présente politique que s'il a signé une entente de détermination du déclarant avec RONA inc** jugée applicable par RONA. Le fournisseur s'engage d'ailleurs à signer une telle entente de détermination du déclarant avec RONA inc si le programme d'écofrais l'exige.

**Dans tous les cas, le fournisseur doit informer RONA de sa participation aux programmes d'écofrais** à l'adresse [ecofrais@rona.ca](mailto:ecofrais@rona.ca) et l'aviser sans délai de tout changement, ainsi que fournir rapidement, à la demande raisonnable de RONA, tout renseignement le concernant, ou concernant ses produits et les programmes d'écofrais.

**RONA a**, en tout temps et à l'occasion, le droit d'effectuer une modification, une suppression ou un ajout à la présente Politique en matière d'écofrais; elle en informera le fournisseur par écrit.

### Liste des marques privées de RONA :

|                  |                 |                 |                  |
|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| 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 COMMERCIALE | UBERHAUS SELECT | UTLITECH        | EVERTRUE         |
| UBERHAUS         | VITALIUM        | PORTFOLIO       | TOP CHOICE       |
| UBERHAUS DESIGN  | RÉNO-DÉPÔT      | AQUASOURCE      | UTILITECH        |

### Liste des programmes auxquels RONA participe :

|  |                                      |                                      |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| BC – CSSA (RecycleBC) – Emballages                             | MB – C2R – Piles                     | NB – PCA – Peinture                  |
| BC – C2R – Piles   | MB – C2R – Piles                     | NB – RECYCLE NB –                    |
| Pneus BC – BCUOMA – Huile                                      | MB – EPRA – Électronique             | NB – SOGHU – Huile                   |
| BC – ENCORP – Contenants de boissons                           | MB – MARRC – Huile                   | NB – EPRA – Électronique             |
| BC – EPRA – Électronique                                       | MB – PCA – DMS                       | NS – RRFB NS –                       |
| Pneus BC – MARR – Gros électroménagers                         |                                      | MB – PCA –                           |
| Recyclage des lampes   | NS – PCA – Peinture                  |                                      |
| BC – OPEIC – Motoculture – MB – CBCRA – Contenants de boissons |                                      | NS – EPRA – Électronique             |
| BC – PCA – DMS   | MB – TSMB – Pneu                     | NS – RRFB – Contenants de            |
| boissons BC – PCA – Recyclage des lampes                       |                                      | ON – CSSA (Blue Box) –               |
| Emballage  | NL – MMSB – Contenants de boissons   | BC – PCA – Détecteur de fumée et     |
| de monoxyde de carbone   | ON – SO – DMS                        | NL – MMSB – Pneu                     |
| BC – PCA – CESA – Petits appareils                             | ON – OES – Électronique              | NL – EPRA –                          |
| Électronique BC – TSBC – Pneus                                 | ON – OTS – Pneus                     | NL – PCA – Peinture                  |
| AB – ABCRC – Contenants de boissons                            | ON – AMS – Huile                     | NT – Alb. Recyclage – Électronique   |
| AB – ARMA – Électronique                                       | ON – PCA – PSF                       | NT – Gov NT – Contenants de boissons |
| AB – ARMA – Peinture   | ON – PCA – Peinture                  | PE – EPRA – Électronique             |
| AB – ARMA – Pneus  | QC – EEQ – Emballage                 | PE – Gov PE – Contenants de          |
| boissons AB – AUOMA – Huile                                    | QC – BGE – Contenants de boissons    | PE – Gov PE – Pneu                   |
| SK – CSSA (MMSW) – Emballage                                   | QC – Écoteinture – Peinture          | PE – PCA – Recyclage                 |
| des lampes SK – Min.Finance – Contenants à boissons            | QC – Min.finance – Pneus             | PE – PCA – Peinture                  |
| SK – EPRA – Électronique                                       | QC – EPRA – Électroniques            | PE – SOGHUOMA PE –                   |
| Huile SK – PCA – Peinture                                      | QC – APPEL À RECYCLER – Piles        | YT – EPRA – Électronique             |
| SK – SARRCC – Huile  | QC – SOGHU – Huiles                  | YT – Gov.Yu – Contenants à           |
| boissons SK – SSTC – Pneus                                     | QC – PCA – Lampes                    | YT – Gov.Yu – Pneus                  |
| MB – CSSA (MMSM) – Emballage                                   | NB – ENCORP – Contenants de boissons |                                      |

**Liste des programmes pour lesquels, si le fournisseur est propriétaire de la marque et possède un établissement commercial dans la province où les produits sont fournis, il doit déclarer et payer les écofrais.** La liste ci-dessous peut être amenée à changer en fonction de l'évolution de la réglementation provinciale.

BC – CSSA (RecycleBC) – Emballage  
SK – CSSA (MMSW) – Emballage MB  
– CSSA (MMSM) – Emballage QC –  
EEQ – Emballage  
ON – CSSA (Blue Box) – Emballage  
ON – SO – MHSW  
ON – OTS –  
Pneus ON – AMS  
– Huile

# PERSONNES-RESSOURCES CLÉS

| Sujet   | Personne-ressource   |
|---|--|
| <p><b>Entente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Questions générales sur le compte du fournisseur</li> <li>Ententes</li> </ul> <p><b>Soutien général</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documentation et soutien en français</li> </ul>   | <p><b>Si le fournisseur a une entente sur stocks :</b> Communiquez avec votre chef de catégorie principal(e).</p> <p><b>Si le fournisseur n’a pas d’entente sur stocks :</b> Communiquez avec votre Équipe de merchandising, Exclusivités en Ligne.</p>  |
| <p><b>Mises à jour des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Questions générales sur le programme Exclusivités Web</li> <li>Changements de prix coûtant</li> <li>Performance du fournisseur</li> <li>Gestion et mise à jour des assortiments/produits</li> </ul>                                      | <p>Communiquez avec votre équipe de merchandising, Exclusivités en Ligne.</p>  |
| <p><b>Intégration des fournisseurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traductions</li> <li>Évaluation de l’assurance de la qualité</li> <li>Renseignements, questions et problèmes concernant l’intégration des produits</li> </ul>   | <p><b>Équipe responsable de l’intégration des produits :</b><br/> <a href="mailto:PublicationWeb@rona.ca">PublicationWeb@rona.ca</a></p> <p><b>Intégration des fournisseurs :</b> <a href="mailto:Jennifer.Tremblay@rona.ca">Jennifer.Tremblay@rona.ca</a></p>   |
| <p><b>Préparation de commandes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation des commandes et questions</li> <li>Demandes de renseignements sur les transporteurs</li> <li>Inventaire</li> <li>Demandes de modification relative aux délais d’exécution</li> <li>Changements liés aux entrepôts</li> </ul> | <p><b>Exécution des commandes de commerce électronique de RONA Inc. :</b> <a href="mailto:fulfillment@rona.ca">fulfillment@rona.ca</a></p>   |
| <p><b>Commandes frauduleuses</b></p>  | <p><a href="mailto:Fraud.Web@rona.ca">Fraud.Web@rona.ca</a></p>  |
| <p><b>Renseignements/service à la clientèle</b></p>   | <p><a href="mailto:OnlineTraces@RONA.ca">OnlineTraces@RONA.ca</a></p>  |
| <p><b>CommerceHub :</b> Questions ou problèmes techniques concernant CommerceHub – OrderStream</p>  | <p><b>Durant l’intégration :</b><br/> <i>Advanced Catalog:</i> <a href="mailto:dscopartnersetup@commercehub.com">dscopartnersetup@commercehub.com</a> ou 518-810-0700 Option 2&gt;2&gt;2<br/> <i>Order Stream:</i> <a href="mailto:partnersetup@commercehub.com">partnersetup@commercehub.com</a> ou 518-810-0700 Option 6</p> <p><b>Une fois l’intégration terminée :</b><br/> <i>Advanced Catalog:</i> <a href="mailto:support@dsco.io">support@dsco.io</a> or 844-HUB-HELP<br/> <i>Order Stream:</i> <a href="mailto:customersupport@commercehub.com">customersupport@commercehub.com</a> or 1-844-482-4357</p> |
| FINANCES/COMPTES PAYABLES   |  |
| <p><b>Paiement, remise (facture)</b></p>  | <p><a href="mailto:apvendor@rona.ca">apvendor@rona.ca</a></p>  |
| <p><b>Déduction de l’allocation</b></p>   | <p><a href="mailto:RabaisRebates@rona.ca">RabaisRebates@rona.ca</a></p>  |
| <p><b>Retours</b></p>   | <p><a href="mailto:apvendor@rona.ca">apvendor@rona.ca</a></p>  |
| <p><b>Ententes</b></p>  | <p><a href="mailto:CanAgree@rona.ca">CanAgree@rona.ca</a></p>  |

| <b>Version</b> | <b>Date of update</b> | <b>Changes &amp; General comments</b>  |
|----------------|-----------------------|--|
| 1.0            | 21/04/2023            | Change Lowes Canada to Rona inc<br>Changed email addresses for support groups                    |
| 1.01           | 21/04/2023            | Sent to legal for revisions of the French version  |
| 1.02           | 08/05/2023            | Added page numbers and corrected Lowes to Rona inc (page18)<br>**Not submitted to Rona vendors** |
| 1.03           | 26/07/2023            | Removed all mention of Product Stream and replace it with information for Advance Catalog        |
|                |                       |  |