

# Guide opérationnel pour les Exclusivités Web



Version Août 2019



**RONA**



**ACE**.Canada



# TABLE DES MATIÈRES

Glossaire .....	4
Introduction .....	4
Obligations des fournisseurs .....	5
Identification des produits .....	5
Produits dangereux .....	5
Conformité des produits .....	6
Écofrais.....	6
productstream : 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 Lowe's Canada en matière de transmission d'inventaire .....	9
Intégration de produits   Après l'intégration initiale.....	11
Ajout de nouveaux produits – Lowe's/RONA/Réno-Dépôt.....	11
Mise à jour des données d'un produit après publication .....	11
Modification de l'état d'un produit .....	11
Attentes relatives au coût d'achat.....	11
Modification de coût .....	11
Traitement et exécution des commandes.....	12
Attentes relatives aux fournisseurs.....	12
Procédures de transport et d'expédition – Port dû .....	15
Modalités d'expédition :.....	15
Prérequis avant l'expédition .....	15
Responsabilités des transporteurs :.....	15
Responsabilités des fournisseurs : .....	15

Étapes pour l'expédition d'une commande.....	17
Attentes relatives à la facturation et aux paiements.....	19
Retours.....	20
Retours en raison des remords de l'acheteur .....	20
Retours en cas de dommages ou de défauts.....	20
Erreurs d'expédition .....	21
Frais.....	21
Évaluation de la performance du fournisseur .....	22
Performance globale .....	22
Politique Écofrais Lowe's Canada .....	24
Produits vendus dans le réseau des magasins Lowe's incluant les enseignes RONA, Reno-Depot, et Lowe's: .....	24
Produits vendus uniquement en ligne:.....	25
Contactés clés.....	27

## GLOSSAIRE

<b>Lowe's</b>	Terme utilisé pour représenter l'entité légale
<b>Lowe's/RONA/Réno-Dépôt</b>	Enseignes de Lowe's Canada
<b>Lowe's.ca, rona.ca, renodepot.com</b>	Sites internet associés
<b>Lowe's Canada</b>	Terme pour désigner l'ensemble des enseignes Lowe's/RONA/Réno-Dépôt sur le marché Canadien

## INTRODUCTION

Ce document a été conçu pour les partenaires fournisseurs d'exclusivités Web de Lowe's Canada. 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 multicanal, Lowe's Canada, 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.

***Les renseignements qui suivent s'appliquent à toutes les exclusivités Web offertes par Lowe's Canada.***



# 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**  
**Don Mills (Ontario)**  
**M3C 1V9**  
**416 510-8024**  
**[www.gs1ca.org/home.asp](http://www.gs1ca.org/home.asp)**

Tous les formats de produits (à l'unité, à la boîte ou autre) destinés à la vente doivent être identifiés par un CUP unique pouvant être lu par un lecteur optique. 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 et 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 Lowe's Canada 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 suivants :

- *Loi sur les produits dangereux* (L.R.C. 1985, ch. 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 écofrais de Lowe's Canada jointe en annexe et s'engage à s'y conformer. Lorsque la réglementation l'autorise, Lowe's Canada déclare et paye les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur et des marques privées de Lowe's Canada, vendus en ligne sur les sites internet [rona.ca](http://rona.ca), [renodepot.com](http://renodepot.com) et [Lowes.ca](http://Lowes.ca). 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 Canada.

# PRODUCTSTREAM : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES

## Normes photographiques

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

[Cliquez sur Fournisseurs de produits](#)

[Cliquez sur Documentation](#)

[Cliquez sur Charte graphique](#)

- Lien : <https://fournisseurs.rona.ca/media/document/637/charte-graphique.pdf>

Plusieurs photos demandées.

## 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) Durée idéale : 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 en français et en anglais (maximum de soixante [60] caractères).
- La description du produit est requise en anglais et en français (maximum de mille [1 000] caractères).
- Lowe's Canada peut vous recommander un cabinet de traduction.
- La traduction doit être de qualité optimale, sans quoi, le groupe Intégration de Lowe's Canada se réserve le droit d'effectuer une traduction appropriée, dont le coût vous sera facturé.
- Les exigences en matière de données varient selon la catégorie; elles sont précisées sur le modèle de données de chacune.
- S'il manque des données ou des images ou si la traduction est inadéquate, le produit ne sera pas affiché sur le site.

- 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 vous référer au *Guide de rédaction - Produits exclusifs en ligne*.

## 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 gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web toutes les mises à jour 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 [exclusiviteweb@rona.ca](mailto:exclusiviteweb@rona.ca)

Précisez les renseignements suivants :

- Nom de l'entreprise
- Nom du produit
- Numéro du produit
- Demandeur



# 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 Lowe's Canada 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 Lowe's Canada 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.
- **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 Lowe's Canada. 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 retirés. Si l'inventaire n'indique pas les produits retirés,

Lowe's Canada doit être informée indépendamment du changement de l'état d'un produit.

- **Personne-ressource du fournisseur – Inventaire** : Tous les fournisseurs doivent donner à Lowe's Canada 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 DE 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 :

- Passer en revue la catégorie et les marques avec le gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web.
- Présenter l'information au gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web, à l'aide du devis du fournisseur.
- Après avoir obtenu une validation et une confirmation, intégrer les produits dans l'application ProductStream de CommerceHub.

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

- Aviser Lowe's Canada dès que possible lorsqu'une mise à jour des données d'un produit est nécessaire (description, caractéristiques, spécifications, etc.).
- Courriel : [exclusiviteweb@rona.ca](mailto:exclusiviteweb@rona.ca)
- Les produits dont les données sont désuètes ou insuffisantes pourraient être retirés du site Web, à l'appréciation de Lowe's Canada, jusqu'à ce que les nouveaux renseignements soient fournis et que les modifications puissent être apportées.
- Si les traductions sont jugées inexactes, Lowe's Canada 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. Un produit est disponible ou retiré.

- Le fournisseur doit aviser le gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web lorsqu'un produit est retiré. Le simple fait d'exclure un produit retiré de l'inventaire ne constitue pas un avis approprié.
- Veuillez noter que si un produit est en rupture de stock, cela ne signifie pas qu'il est retiré.

## ATTENTES RELATIVES AU COÛT D'ACHAT

### Modification de coût

- Le fournisseur doit donner à Lowe's Canada un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours avant de modifier le coût d'un produit.
- Le coût d'achat ne peut être soumis qu'en complétant le formulaire prévu à cet effet. Demander le formulaire à votre gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web et assurez-vous de compléter l'ensemble des champs requis.
- Pour être réputée acceptée, toute modification de coût doit être soumise au gestionnaire de catégorie, Exclusivités Web, et celui-ci doit l'approuver par écrit.

# 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 Lowe's/RONA.
- **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, Lowe's Canada tiendra pour acquis que la commande sera expédiée dans son entièreté et dans les délais prévus dans la Fiche d'information du fournisseur de Lowe's Canada ou la Convention d'achat 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 interdites; si l'article ne peut être envoyé à la date d'expédition prévue, la ligne doit être annulée. 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. Dans le cas où le fournisseur choisit un autre transporteur que celui spécifié sans l'autorisation de l'équipe de Lowes, le fournisseur aura la responsabilité de payer les frais supplémentaires.
- **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 Lowe's/RONA ne seront pas acceptés sans une approbation préalable. Les frais d'expédition ne doivent en aucun cas être rétrofacturés à Lowe's/RONA.
- **Confirmation d'expédition** : Le fournisseur doit inscrire le numéro de suivi de chaque envoi dans OrderStream.
- **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.
- **Bordereau de réception** : Chaque commande doit être accompagnée d'un bordereau de réception à l'effigie du fournisseur; ce bordereau doit être glissé dans la boîte ou dans une pochette autocollante apposée sur celle-ci. Les bordereaux 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 bordereaux de réception aux fins d'approbation par CommerceHub et Lowe's/RONA. Il y a six (6) formats de bordereaux, 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 bordereaux de réception :

Enseigne	Expédition vers le Québec	Expédition vers toute autre province
Lowe's Canada	Lowe's Canada – français-anglais	Lowe's Canada – anglais-français
RONA	RONA – français-anglais	RONA – 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 (numéro de compte de Lowe's Canada/RONA).
- **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 les commandes sur rona.ca et renodepot.com** : Lisez attentivement la section « Directives d'emballage » du Guide des services de Purolator and UPS : [https://www.purolator.com/fr/assets/pdf/rate-zone-guides/Purolator\\_Service\\_Guide\\_French.pdf](https://www.purolator.com/fr/assets/pdf/rate-zone-guides/Purolator_Service_Guide_French.pdf)
  - [https://www.ups.com/assets/resources/media/fr\\_CA/rate\\_guide\\_ca.pdf](https://www.ups.com/assets/resources/media/fr_CA/rate_guide_ca.pdf)
  - **Pour les commandes sur lowes.ca** : Lisez attentivement la section « Directives d'emballage » du document UPS Canada 2018 – Guide des tarifs et des services : [https://www.ups.com/assets/resources/media/fr\\_CA/rate\\_guide\\_ca.pdf](https://www.ups.com/assets/resources/media/fr_CA/rate_guide_ca.pdf)
- **Expédition en chargement partiel (LTL)** :
  - Les fournisseurs doivent utiliser une boîte, palette ou caisse appropriée 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 LTL, 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 retiré
fulfil_time_expired	La commande ne peut être exécutée à temps
info_missing	Renseignements manquants
merchant_request	Commande annulée à la demande du commerçant
out_of_stock	Rupture de stock
invalid_item_cost	Coût de l'article incorrect

- **Pour les Fournisseurs US important des marchandises au CANADA avec entente de Port dû:**
  - Au sujet du Dédouanement : UPS intervient comme courtier en douanes désigné en charge du processus de dédouanement des commandes.
  - Si la commande d'un client canadien est expédiée par un fournisseur situé aux États-Unis, le fournisseur doit faire affaire avec le transporteur transfrontalier désigné 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 Lowe's Canada.
  
- **Confirmation de l'annulation dans un délai de un (1) jour ouvrable** : Les représentants du service à la clientèle de Lowe's Canada 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 de 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. Lowe's Canada 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 :

- **Port payé** : Pour les ententes de port payé, 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 instructions 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 Lowe's/RONA : PUROLATOR, SAMEDAY et UPS.

## 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 Lowe's Canada tout problème relatif à un transporteur.

Remarque : Lowe's Canada 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 Lowe's/RONA 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** : Pour expédier leurs commandes, les fournisseurs doivent recourir au transporteur et au type de service désignés, sans quoi Lowe's Canada 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.

<b>Méthodes d'expédition pour rona.ca et renodepot.com</b>	
<b>Transporteur et type de service</b>	<b>Code</b>
Purolator Routier	PRLA_CG
Purolator Routier – Signature requise	PRLA_CG_ET
Sameday Worldwide – Service de base	SDCR_G2
Sameday Worldwide – Service de base – Signature requise	SDCR_G2_ET
Non spécifié	UNSP
Non spécifié – Transport terrestre	UNSP_CG
UPS – Transport terrestre	UPSN_CG
UPS – Transport terrestre – Signature requise	UX
UPS Standard – Importation des É.-U.	UPSN_IM

<b>Méthodes d'expédition pour lowes.ca</b>	
<b>Transporteur et type de service</b>	<b>Code</b>
Sameday Worldwide – Service de base	SDCR_G2
Sameday Worldwide – Service de base – Signature requise	SDCR_G2_ET
Non spécifié	UNSP
Non spécifié – Transport terrestre	UNSP_CG
UPS – Transport terrestre	UPSN_CG
UPS – Transport terrestre – Signature requise	UX
UPS Standard – Importation des É.-U.	UPSN_IM

Des transporteurs non spécifiés peuvent être utilisés dans des cas où le fournisseur fait affaire avec son propre transporteur pour les commandes à port payé. Cette méthode d'expédition ne sera acceptée que si elle a fait l'objet d'une entente préalable entre Lowe's/RONA et le fournisseur.



## ÉTAPES POUR L'EXPÉDITION D'UNE COMMANDE

La commande est prête à être expédiée : Le code de méthode d'expédition inscrit sur le bon de commande détermine le transporteur et le type de service à utiliser.

Dans le portail du transporteur désigné, créer l'expédition conformément aux procédures du transporteur.  
Utiliser le bon numéro de compte du transporteur pour RONA.ca, RENODEPOT.com ou LOWES.ca (1).

Imprimer l'étiquette d'expédition depuis le portail du transporteur.

Consigner les renseignements de suivi (2).

Inscrire les renseignements de suivi dans OrderStream pour chaque commande traitée.

Préparer les documents d'expédition pour la cueillette selon les requis des transporteurs (3) :

- Bordereau de réception
- Connaissance
- autres

**(1) Compte du transporteur** : Pour que le fournisseur puisse profiter des tarifs d'expédition avantageux de Lowe's Canada, les transporteurs transmettront à son service des expéditions leurs numéros de compte et des instructions d'utilisation. Les numéros de compte de Lowe's/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 OrderStream. 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 Lowe's Canada, écrivez à [fulfillment@lowes.com](mailto:fulfillment@lowes.com).

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)
- UPS : 1 877 376-6110 ou [preferredca@ups.com](mailto:preferredca@ups.com)

# ATTENTES RELATIVES À LA FACTURATION ET AUX PAIEMENTS

- Les factures doivent être envoyées à Lowe's Canada par l'intermédiaire de CommerceHub. Elles ne doivent pas être envoyées par courrier, par courriel ou par télécopieur. Toute facture que Lowe's Canada doit elle-même entrer dans CommerceHub sera sujette à des frais de 40 \$, montant qui sera déduit du paiement au fournisseur.

Utiliser :

- Les sites rona.ca et renodepot.com pour RONA inc.  
**Rona Inc.**  
**220 Chemin Du Tremblay**  
**Boucherville, Qc**  
**J4B 8H7**
- Le site lowes.ca pour Lowe's Companies Canada, ULC  
**Lowe's Companies Canada, ULC**  
**Attention: Transactional Accounting (APS3)**  
**1605 Curtis Bridge Road**  
**Wilkesboro, North Carolina 28697**
- Les fournisseurs ne doivent pas envoyer de facture avant l'expédition d'une commande.
- Le numéro de bon de commande de Lowe's Canada 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.
- 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.
- Il est de la responsabilité du fournisseur d'inclure son numéro d'inscription aux fins de la TPS/TVH/TVQ et de saisir avec exactitude le montant de taxes de vente approprié pour chaque facture, conformément aux exigences de la facture du fournisseur.
- Les fournisseurs ont la responsabilité de la réconciliation de 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 Lowe's Canada comme une facture qui n'a jamais été reçue.

Pour en savoir plus sur la facturation et les paiements écrivez à [apvendedor@rona.ca](mailto:apvendedor@rona.ca) pour Rona ou [CanadaVendorSolutions@lowes.com](mailto:CanadaVendorSolutions@lowes.com) pour Lowe's.

## RETOURS

### Retours en raison des remords de l'acheteur

- **Le retour au fournisseur** (RTM ou RTV) en cas de remords du client sera implanté. Lorsqu'un RTV est fait par Lowe's/RONA, il sera déduit automatiquement au fournisseur ou encore, le fournisseur proposera une note de crédit, de la manière et dans les délais prévus dans la convention. Le fournisseur peut choisir de participer au programme du système de numérotation instantanée des autorisations de retours de marchandises (« ARM ») (« programme d'ARM ») de Lowe's/RONA. La période de retour doit correspondre à celle prévue par l'enseigne en question.
  - Si le fournisseur décide de participer au programme d'ARM, il devra fournir à Lowe's/RONA un numéro d'ARM général.
  - Si aucun numéro préautorisé d'ARM n'est fourni, le fournisseur devra communiquer à Lowe's/RONA un numéro d'ARM au plus tard un (1) jour ouvrable après que Lowe's/RONA lui en aura fait la demande. Si le fournisseur ne communique pas à Lowe's/RONA un numéro d'ARM dans ce délai de un (1) jour ouvrable, Lowe's/RONA pourra traiter le retour par tout moyen raisonnable. Le fournisseur remboursera à Lowe's/RONA tous les frais raisonnables que cette dernière aura engagés pour effectuer le retour. Des frais de traitement de 5 % s'appliqueront.

### Retours en cas de dommages ou de défauts

- En premier lieu, le fournisseur devrait tenter de résoudre directement avec le client les problèmes liés à des articles endommagés ou défectueux, ou les erreurs d'expédition dont il est responsable, y compris les erreurs de livraison, de quantité ou de produit, ainsi que les défauts ou les dommages attribuables à un emballage inadéquat. Le fournisseur assume tous les coûts associés à la résolution de ces problèmes.
- Si le fournisseur est incapable de résoudre un tel problème directement avec le client, Lowe's/RONA/Réno-Dépôt traitera le retour du produit endommagé, défectueux ou incorrect, et le fournisseur remboursera Lowe's/RONA/Réno-Dépôt de cette façon :
  - **Le fournisseur émettra une note de crédit ou remboursera le prix d'achat, le coût d'expédition et les dépenses raisonnables qu'aura dû assumer Lowe's/RONA** en raison : (i) de produits présentant des défauts de fabrication ou de conception; (ii) de produits endommagés alors que le fournisseur assumait le risque de perte; (iii) de produits endommagés en raison d'un emballage inadéquat alors que

Lowe's/RONA assumait le risque de perte; ou (iv) d'erreurs d'expédition, y compris les erreurs de produit et de quantité. Lowe's/RONA peut retourner des produits conformément à l'article 1.b ou en demandant une étiquette de rappel, que le fournisseur doit produire rapidement. Si le fournisseur ne traite pas les retours conformément aux dispositions de cet article et dans un délai raisonnable, Lowe's/RONA peut transférer les produits en cause ou s'en défaire. Une note de débit sera émise.

## 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. Lowe's Canada 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 Lowe's Canada. Les frais ajoutés à une facture comme frais accessoires ne seront pas acceptés.

Pour toutes questions sur les RTV, contactez-nous via [apvendedor@rona.ca](mailto:apvendedor@rona.ca) pour Rona/Réno-Dépôt ou [CanadaReturns@Lowe.com](mailto:CanadaReturns@Lowe.com) pour Lowe's.

# ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU FOURNISSEUR

L'évaluation de la performance des fournisseurs a pour but d'améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement de RONA, 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.

RONA évalue 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 de 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 jours 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 :
- 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.
  - Transmettre l'inventaire complet de tous les numéros SKU 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.
  - Entrer toute annulation dans CommerceHub dans un délai de 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 ÉCOFRAIS LOWE'S CANADA

**LOWE'S CANADA** 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'au Guide opérationnel pour les Exclusivités Web, 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.

### Produits vendus dans le réseau des magasins Lowe's incluant les enseignes RONA, Reno-Depot, et Lowe's:

- **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).



## Produits vendus uniquement en ligne:

- **Lorsque la réglementation l'autorise, Lowe's déclare et paie les écofrais pour toutes les ventes des produits des marques du fournisseur**, dans la province où la livraison est effectuée et comportant un programme d'écofrais, pour les produits vendus sur les sites internet rona.ca, renodepot.com et Lowe's.ca. 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. Ceci ne s'applique pas pour les programmes où le propriétaire de marque possède une place d'affaire dans la province où la livraison est effectuée. Dans ce cas, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits des marques du fournisseur, dans la province où la livraison est effectuée, pour les produits vendus sur les sites internet rona.ca, renodepot.com et Lowe's.ca. Lowe's est conscient que le fournisseur inclura dans le prix des produits visés qu'il vend à Lowe's le montant des écofrais applicables. (voir ci-joint la liste des programmes concernés).
- **Lowe's déclare et paie les écofrais pour toutes les ventes des produits de ses marques privées vendus sur les sites internet rona.ca, renodepot.com et Lowe's.ca** (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@Lowe's.ca](mailto:ecofrais@Lowe's.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	RELIABILT
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  
SK - CSSA (MMSW) - Packaging  
MB - CSSA (MMSM) - Packaging  
QC - EEQ - Emballage  
ON - CSSA (Blue Box) - Packaging  
ON - SO - MHSW  
ON - OTS - Tires  
ON - AMS - Oil

# CONTACTS CLÉS

Sujet	Contact
<p><b>Ententes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questions générales sur les comptes fournisseurs</li> <li>▪ Ententes</li> </ul> <p><b>Support général</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentation et support en français</li> </ul>	<p><b>Si le fournisseur a une entente «in-stock»:</b> Référez-vous à votre gestionnaire de catégorie (équipe Centrale)</p> <p><b>Aucune entente «in-stock»:</b> Référez-vous à votre chef de catégorie Exclusivité Web</p>
<p><b>Mise à jour des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questions générales sur le programme d'exclusivités en ligne</li> <li>▪ Changement de coûtant</li> <li>▪ Performance fournisseur</li> <li>▪ Gestion et mise à jour de la sélection de produits</li> </ul>	<p>Référez-vous à votre chef de catégorie Exclusivité Web</p>
<p><b>Publication des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurance qualité</li> <li>▪ Traductions</li> <li>▪ Informations, questions et enjeux sur la publication des produits</li> </ul>	<p><b>Équipe de publication des produits:</b> <a href="mailto:exclusiviteweb@rona.ca">exclusiviteweb@rona.ca</a></p>
<p><b>Livraison des produits</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problèmes durant la livraison des produits</li> <li>▪ Problèmes de transport</li> <li>▪ Problèmes de fraudes</li> </ul>	<p><b>Équipe de livraison de produits e-commerce de Lowe's:</b> <a href="mailto:fulfillment@lowes.com">fulfillment@lowes.com</a></p>
<p><b>Finances</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facturation</li> <li>▪ Questions et problèmes de paiement</li> </ul>	<p><b>Comptes payables pour Rona/Réno:</b> <a href="mailto:apvendor@rona.ca">apvendor@rona.ca</a></p> <p><b>Comptes payables for Lowe's Canada:</b> <a href="mailto:CanadaVendorSolutions@lowes.com">CanadaVendorSolutions@lowes.com</a></p>

<p><b>Dépannage</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Toutes questions ou tous problèmes techniques en lien avec les portails ProductStream ou OrderStream de CommerceHub.</li></ul>	<p><b>Durant la publication:</b></p> <p><a href="mailto:PartnerSetup@commercehub.com">PartnerSetup@commercehub.com</a> ou (518) 810-0700 Ext 6</p> <p><b>Lorsqu'en ligne:</b></p> <p><a href="mailto:customersupport@commercehub.com">customersupport@commercehub.com</a> ou 1-844-HUB-HELP</p>
--	---