



Guide des opérations pour les produits en livraison directe

Septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

A) GLOSSAIRE	4
B) INTRODUCTION	4
1. Exigences de base.....	4
C) PROCESSUS D'INTÉGRATION DES PRODUITS	5
1. Ajout de nouveaux produits à RONA.....	5
D) ADVANCED CATALOG RONA : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES	5
1. Normes concernant les données	5
2. Normes photographiques.....	6
3. Normes vidéo	7
4. Documents PDF complémentaires à propos des produits.....	7
5. Exigences en matière de bilinguisme	8
6. Exigences en matière de publication	8
E) MISES À JOUR SUR LES PRODUITS EN LIGNE PUBLIÉES	9
1. Mises à jour des données et des images des produits.....	9
2. Modification du statut d'un produit	9
3. Attentes relatives au coût d'achat.....	9
F) ATTENTES RELATIVES À LA TRANSMISSION DE L'INVENTAIRE	10
1. Exigences de RONA en matière de transmission d'inventaire.....	10
2. Composantes de l'inventaire.....	10
G) TRAITEMENT ET EXÉCUTION DES COMMANDES.....	11
H) PROCÉDURES DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION	12
1. Modalités d'expédition.....	12
2. Étapes pour l'expédition d'une commande (prépayée/collectée).....	14
3. Conditions d'expédition (Cueillette)	14
4. Cueillette par le transporteur :.....	16
5. Envois transfrontaliers (des États-Unis vers le Canada).....	16
6. Livraisons erronées (prépayées/cueillette)	17
I) RETOURS	17

J) TAXES ET REDEVANCES.....	17
K) ATTENTES RELATIVES À LA FACTURATION ET AUX PAIEMENTS	18
L) ÉVALUATION DE LA PRESTATION DU FOURNISSEUR.....	19
1. Exécution générale	19
M) OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS	20
1. Conformité des produits.....	20
2. Identification des produits	20
3. Produits dangereux.....	21
4. Politique Écofrais - RONA Inc.....	22
PERSONNES-RESSOURCES CLÉS	26

A) GLOSSAIRE

RONA inc.	Terme utilisé pour faire référence à l'entité juridique
RONA et Réno-Dépôt	Marques sous RONA inc.
rona.ca, renodepot.com	Sites Web associés

B) INTRODUCTION

Ce document s'adresse aux partenaires fournisseurs des exclusivités en ligne RONA (livraison directe). Il contient des renseignements importants concernant l'offre de produits exclusifs en ligne sur le marché canadien.

Dans le cadre de son engagement à offrir une véritable expérience client omnicanal, RONA utilise une solution autonome pour son offre de produits exclusifs en ligne afin de rejoindre encore plus de clients au moyen de produits à la fois nouveaux et distinctifs. [Rithum](#) est la plateforme par excellence pour le choix des articles et la gestion des commandes.

Ce guide opérationnel pour les produits exclusifs en ligne s'adresse aux fournisseurs déjà inscrits au programme Exclusivités Web de RONA. Si vous n'êtes pas encore inscrit à ce programme, veuillez joindre [l'Équipe de mise en marché](#)

Les renseignements suivants s'appliquent à toutes les exclusivités Web offertes par RONA Inc.



1. Exigences de base

- Fournir des données d'inventaire précises et fréquentes par l'entremise de Rithum-OrderStream (« OrderStream »), au moins une fois par semaine.
- Dédier au moins une ressource au suivi, à l'exécution et à l'annulation des commandes.
- Recevoir des commandes plusieurs fois par jour.
- Expédier les commandes dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins.
- Facturer les envois au compte du transporteur correspondant et saisir rapidement les informations de suivi afférentes dans OrderStream.
- Inclure un bordereau de livraison RONA avec toutes les commandes en français et en anglais. Nommer une personne responsable de l'intégration des articles dans la plateforme Advanced Catalog.

C) PROCESSUS D'INTÉGRATION DES PRODUITS

1. Ajout de nouveaux produits à RONA

Voici la procédure de départ pour ajouter des produits :

- Validation avec [l'Équipe de mise en marché](#) que vos produits sont admissibles et peuvent être intégrés (y compris les catégories et les prix).
- Intégration de vos produits dans Rithum, Advanced Catalog, selon les indications de votre marchandiseur. (Voir Advanced Catalog RONA : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES.)
- Examen des informations relatives à vos produits dans Advanced Catalog par **l'équipe d'intégration des produits**.
- Votre produit doit se conformer à 100 % aux [Lignes Directrices sur le Contenu de Produits en Ligne](#) pour être publié. Tout écart par rapport à cette politique nécessitera des allers-retours et ralentira le processus de publication de votre produit.
- Publication de votre produit.

D) ADVANCED CATALOG RONA : ATTENTES RELATIVES AU CONTENU ET AUX DONNÉES

Exemple de contenus pertinents et des données [ici](#)

1. Normes concernant les données

i. SPÉCIFICITÉS DE LA CATÉGORIE

- Le choix de la catégorie est particulièrement important, car c'est suivant ce choix que des informations spécifiques pertinentes seront demandées.
- Les spécifications doivent comprendre les éléments les plus pertinents du produit pour permettre au client de comparer différents produits de la même famille (garantie, inclusions, couleurs, dimensions, matériaux, quantité d'emballage, etc.) Toutes les catégories pertinentes à vos produits doivent être dûment remplies.

ii. NOM DU PRODUIT (ANGLAIS/FRANÇAIS) (Maximum 128 caractères)

- Nom, couleur et dimension. Cette information est importante afin de bien identifier le produit. Cette information n'est pas visible en ligne.

iii. COPIE MARKETING (ANGLAIS/FRANÇAIS - voir exemple ci-dessous)

(Maximum **1000 caractères**)

- Ce champ est obligatoire, il s'agit de la description marketing qui sera affichée sur nos sites Web. Texte libre uniquement, pas de listes à puces. La version anglaise est requise. La version française est fortement conseillée, car elle permet d'accélérer le processus d'intégration.

iv. LISTE À PUCES POUR LE FOURNISSEUR (voir exemple ci-dessous)

(**200 caractères** maximum par puce)

- Ce champ est obligatoire et l'information qu'il contient doit différer de celle fournie dans la description dans Copie marketing.
- Vous devez remplir au minimum 3 des 9 champs à puce du fournisseur pour énumérer les principales caractéristiques de votre produit.
- Il doit être affiché sous forme de puce. Une seule phrase courte et claire.

Exemple de texte de marketing / Liste à puces pour le fournisseur :

Description

Copie marketing { Les remises solides et robustes en acier de la gamme Arrow Select sont un ajout parfait pour votre cour arrière. Faites d'acier galvanisé traité pour procurer une protection à long terme contre la corrosion et l'oxydation, les remises Arrow Select sont conçues pour protéger vos articles des intempéries. Les murs intérieurs de 71 pouces de hauteur procurent un dégagement et un espace de rangement vertical supplémentaires et facilitent l'accès à l'entrée. Ces remises sont idéales pour le rangement des échelles, râtaeux, scies à long manche et de tout ce que vous voulez empiler en hauteur.

Liste à puces fournisseur {

- Fabriquée en acier galvanisé très robuste
- Fabriquée aux États-Unis à partir de matériaux provenant des quatre coins du monde
- Les panneaux latéraux horizontaux lui procurent une allure classique haut de gamme qui rehausse l'esthétisme de la plupart des cours arrière
- Le toit à pignon surélevé prévient l'accumulation des eaux de pluie et des débris
- Garantie limitée de 12 ans
- Les portes battantes augmentent l'espace d'entreposage utile et sont munies de poignées à serrure en métal brossé pour un niveau de sécurité accru et un style raffiné
- Des bouches d'aération intégrées permettent à l'air de circuler même lorsque les portes de l'unité sont fermées

2. Normes photographiques

Consultez le document Charte graphique photos sur fournisseurs.rona.ca → [Cliquez sur Charte graphique photos](#)

NORMES PHOTOGRAPHIQUES	
TYPE DE FICHIER	JPEG (.jpg)
NOMENCLATURE	(e.g. 123432-tl.jpg)
LANGUE DE L'EMBALLAGE	Anglais et français visible (images multiples acceptées)
TAILLE	1 200 x 1 200 pixels (minimum)
QUALITÉ	Haute résolution
RÉSOLUTION	300 DPI (minimum)
FOND DE L'IMAGE	Produit affiché sur fond blanc

Un maximum de 22 images peut être téléchargées dans Advanced Catalog, mais seules les 5

premières images seront affichées sur rona.ca, et 4 pour renodepot.com.

- L'image principale de face doit présenter uniquement le produit à vendre sur un fond blanc, sans décor ou texte.
- Les images principales en français et en anglais doivent être identiques.
- Les images secondaires concernent le cadre de vie, les découpages et les mesures.
- Les images secondaires contenant du texte doivent être bilingues pour pouvoir être affichées.
- Toutes les images non conformes seront supprimées.

3. Normes vidéo

- Vidéos et composantes audio de facture professionnelle (aucune vidéo réalisée au moyen d'un téléphone intelligent)
- Interdit de faire référence à d'autres détaillants ou à des concurrents
- Aucun renvoi menant à l'extérieur du site ou de référence à des sites Web tiers
- Vraies séquences filmées uniquement (pas de diaporamas), idéalement d'une durée de moins de deux (2) minutes

RÉSOLUTION	1920 x 1080 (16:9) ou plus
FRÉQUENCE D'IMAGES	30 fps (29,97) OU 24 fps (23,976)
FORMAT DU FICHIER	H.264 (EXTENSION DE FICHIER .MP4)
DÉBIT BINAIRE	6 000 - 8 000 kbps
AUDIO	STÉRÉO AAC (48 khz ou 96 khz)

4. Documents PDF complémentaires à propos des 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 complémentaires :

- Guide d'installation
- Guide de montage
- Guide d'entretien
- Mode d'emploi

5. Exigences en matière de bilinguisme

Pour que vos articles soient publiés au Québec, votre emballage doit être bilingue (français et anglais).

Une identification bilingue (anglais et français) est requise pour chaque produit, et celle-ci 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 :

- (1) [Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation](#)
- (2) [Charte de la langue française](#)

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.

6. Exigences en matière de publication

Les demandes d'intégration d'articles doivent être entièrement conformes (100 %) avant d'être soumises pour la publication. Veuillez consulter la section [PERSONNES-RESSOURCES CLÉS](#) si vous avez des questions avant de soumettre votre produit.

RONA se réserve le droit de modifier vos données en fonction des exigences éditoriales de l'entreprise. **Il est important de vérifier l'exactitude des renseignements fournis.** Si des données sont inexactes ou contiennent des erreurs (description, attributs, mesures, spécifications techniques, couleurs, etc.), cela ralentira le processus d'intégration de votre produit, et RONA se réserve le droit de facturer les coûts liés aux ajustements.

E) MISES À JOUR SUR LES PRODUITS EN LIGNE PUBLIÉES

1. Mises à jour des données et des images des produits

- Aviser RONA dès que possible lorsqu'un produit nécessite une mise à jour (description, image, caractéristiques, spécifications, etc.).
- Courriel : PublicationWeb@rona.ca
- Les produits dont les données sont désuètes ou insuffisantes pourraient être retirés du site Web, à la discrétion de RONA, jusqu'à l'obtention des nouveaux renseignements permettant de procéder aux modifications.
- Si les traductions sont jugées inexactes, il se peut que votre produit ne soit pas mis à jour ou que RONA se réserve le droit de vous facturer pour en assurer l'exactitude.

2. Modification du statut d'un produit

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

- Le fournisseur doit aviser [l'Équipe de mise en marché](#) 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.
- Il est à noter qu'un produit qui est en rupture de stock, ne signifie pas qu'il est discontinué.
- Pour discontinuer un produit, vous devez remettre à zéro l'inventaire et changer le statut de « Disponible » à « Discontinué ». Cela permettra de supprimer correctement un produit de tous les sites Web.
- Veuillez consulter la section [E\)](#) pour revoir le guide d'inventaire et les attentes de RONA.

3. Attentes relatives au coût d'achat

- 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 communiquer avec [l'Équipe de mise en marché](#) pour recevoir le formulaire. Nous vous invitons également à remplir tous les champs requis.
- Tout changement de prix coûtant doit être soumis à [l'Équipe de mise en marché](#) afin d'obtenir

une approbation écrite.

- Les commandes ne doivent pas être annulées pour cause de coût erroné. Veuillez communiquer avec l'Équipe de mise en marché si vous recevez une commande client dont le coût est erroné.

F) ATTENTES RELATIVES À LA TRANSMISSION DE L'INVENTAIRE

Les fournisseurs doivent fournir à RONA des mises à jour périodiques et précises sur la disponibilité des stocks par l'entremise de la plateforme OrderStream, afin de réduire au minimum l'annulation des commandes des clients en raison de l'offre insuffisante des produits.

1. Exigences de RONA en matière de transmission d'inventaire

- **Fréquence de transmission** : Les flux d'inventaire doivent être envoyés par l'entremise d'OrderStream au moins une fois par semaine.
- 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 un total de 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 évaluation donnera lieu à des mesures au cas par cas. Les produits pourraient être retirés du site Web en cas de mauvaise prestation continue et le fournisseur pourrait même recevoir une amende.

2. Composantes de l'inventaire

Les précisions concernant les renseignements à fournir sur l'état des stocks et les quantités doivent être coordonnés par Rithum.

- Les articles prêts à la vente doivent avoir un statut d'inventaire **Disponible** avec une quantité supérieure à 0 (zéro) ou **Discontinué** avec une quantité supérieure à 0 (zéro).
- Le statut **Non disponible** sur OrderStream affichera l'article comme étant **en rupture de stock** sur chaque site Web, quelle que soit la quantité.

- Les articles qui ne sont pas disponibles à la vente et qui ne seront pas réapprovisionnés doivent être mis à jour avec le statut **Discontinué** et la quantité doit indiquer 0 (zéro). Les produits qui ne figurent pas dans l'inventaire ne seront pas automatiquement considérés comme étant discontinués. Si le statut de discontinuité n'est pas inclus dans le flux d'inventaire, RONA doit en être informé directement par un autre moyen.
- Dans le cas des produits temporairement en rupture de stock, indiquez la prochaine date de disponibilité et la quantité à venir dans votre transmission d'inventaire.
- **Personne-ressource du fournisseur – Inventaire** : Tous les fournisseurs doivent fournir à RONA le nom, le numéro de téléphone et l'adresse courriel d'une personne-ressource à joindre en cas de questions concernant l'inventaire.

G) 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. Veuillez consulter le guide du fournisseur de Rithum pour obtenir des instructions sur chaque processus d'OrderStream. L'équipe de Rithum transmettra aux fournisseurs les **clés d'accès** à la plateforme OrderStream lors de leur intégration.

- **Bons de commande** : Les fournisseurs doivent être en mesure de recevoir et de traiter des commandes plusieurs fois par jour.
- **Confirmation de disponibilité** : Si un produit n'est pas disponible, le fournisseur a un (1) jour ouvrable après la réception de la commande dans Rithum pour indiquer qu'il est en rupture de stock ou pour publier un avis d'annulation. En l'absence d'un tel avis, RONA tiendra pour acquis que la commande sera expédiée dans son entièreté et dans les délais prévus dans l'entente avec RONA Inc. **Si l'article ne peut pas être expédié en raison de stocks insuffisants, l'inventaire doit être remis à zéro (0) pour le produit en question, avant d'annuler la commande. Un nombre élevé d'annulations peut entraîner le retrait des articles des sites RONA et se traduire par une amende pour le fournisseur.**
- **Préparation partielle de commandes** : Les commandes partielles ne sont permises que si elles sont faites pour différentes lignes sur la commande. Les expéditions partielles pour une même ligne sont interdites.
- **Ruptures de stock : Les lignes de commande en souffrance sont permises.** Si la ligne ne peut pas être remplie à la date d'expédition prévue, le fournisseur doit traiter les ruptures de stock 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.

- **Confirmation de l'annulation dans un délai d'un (1) jour ouvrable :** 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.**
- **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 Rithum ou du système d'expédition du fournisseur. Avant d'utiliser son propre système, le fournisseur doit soumettre des échantillons aux fins d'approbation par Rithum et RONA inc. Les bons de livraison doivent être rédigés en français et en anglais. **Les textes doivent être rédigés d'abord en français, puis en anglais pour les envois au Québec.**

H) PROCÉDURES DE TRANSPORT ET D'EXPÉDITION

1. 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, le fournisseur doit fournir une liste des transporteurs qui seront utilisés pour les envois RONA. Ces transporteurs seront installés dans les systèmes d'OrderStream et de RONA. Les bons de commande seront envoyés en tant que méthode d'expédition « non spécifiée » dans OrderStream. Le transporteur utilisé doit toujours être indiqué lors de la transmission du numéro de suivi dans OrderStream. Ne pas utiliser « Autre » ou des transporteurs qui ne correspondent pas au numéro de suivi soumis. Pour les envois des États-Unis vers le Canada, le fournisseur est responsable du paiement des droits et taxes. Les droits et taxes ne doivent en aucun cas être facturés au client.

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 :

i. 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 choisis sont Purolator, Day and Ross et FedEx.

ii. 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 requis.

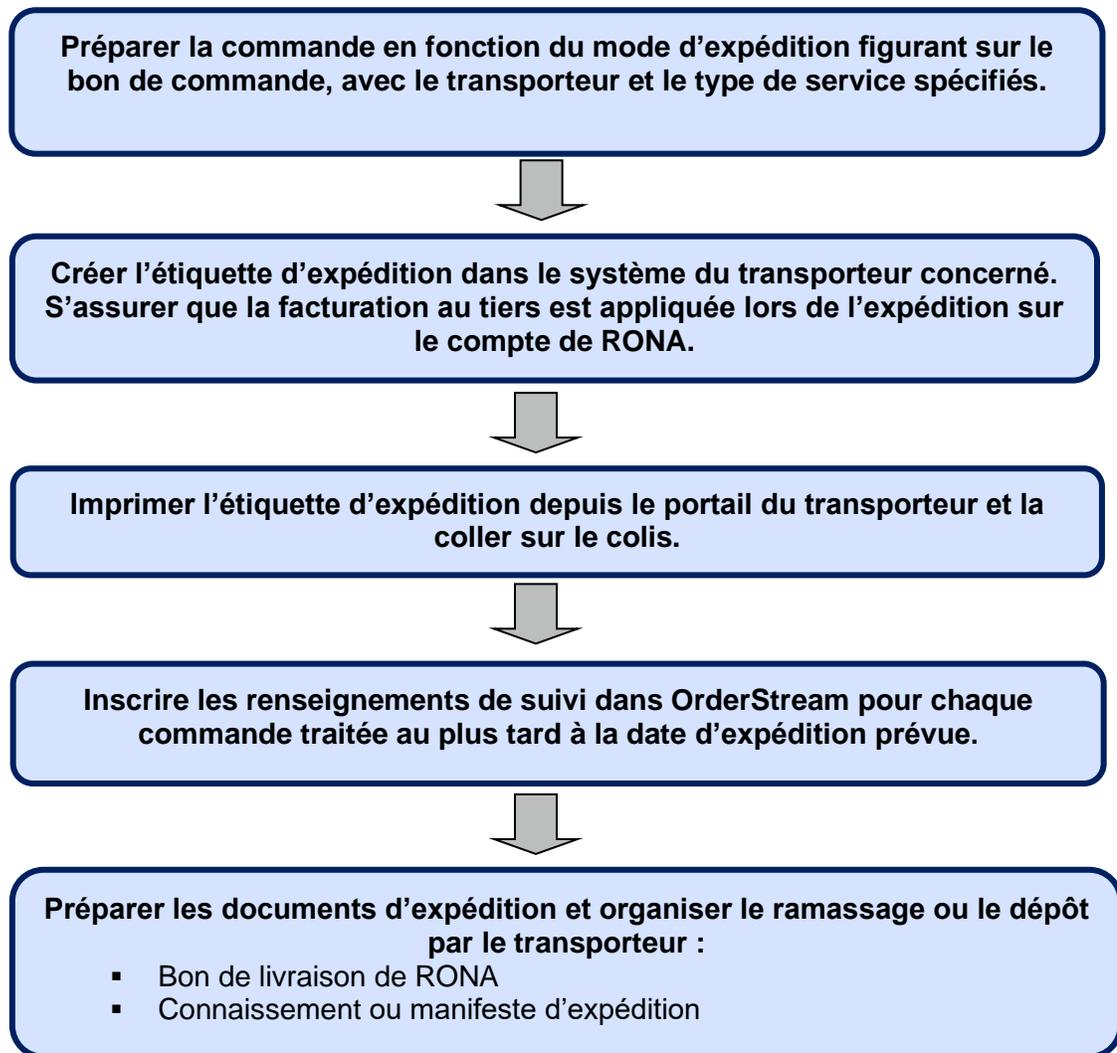
iii. RESPONSABILITÉS DES FOURNISSEURS :

- 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 tout problème lié au transporteur à fulfillment@rona.ca

Pour information seulement : RONA Inc. présentera une réclamation pour tout produit perdu ou endommagé lors du transport pour les envois sous les comptes de facturation de RONA. 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.

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 peuvent en aucun cas faire l'objet d'une facturation rétroactive à RONA Inc. Les envois qui entraînent des frais supplémentaires en raison du non-respect des instructions d'expédition seront aux frais du fournisseur.

2. Étapes pour l'expédition d'une commande (prépayée/collectée)



3. Conditions d'expédition (Cueillette)

RONA détermine la méthode d'expédition par article, en fonction des dimensions de l'emballage données par le fournisseur dans Advance Catalog ou la fiche de soumission du fournisseur. Ces dimensions servent à estimer les frais d'expédition et les coûts de vente au détail.

La méthode d'expédition prédéterminée est envoyée sur tous les bons de commande au moyen d'OrderStream. Le fournisseur doit créer des étiquettes d'expédition indiquant le transporteur responsable et le niveau de service.

Le transporteur utilisé doit toujours être indiqué lors de la transmission du numéro de suivi dans OrderStream. Ne **pas** utiliser « Autre » ou des transporteurs qui ne correspondent pas au numéro de suivi soumis.

Lorsque la commande est marquée comme « complète et expédiée » dans OrderStream, un courriel est envoyé au client avec le numéro de suivi et le nom du transporteur qui livre la commande. Le client peut suivre sa commande à l'aide de ces informations et choisir de recevoir des notifications d'état de la part du transporteur, le cas échéant.

Le fournisseur est responsable du fait que l'EDI (échange de données informatisé) mis en place dans Rithum (le cas échéant) est conforme aux exigences susmentionnées.

Directives pour l'emballage des colis

Envois de colis uniques		
Longueur maximale	Poids	Périmètre maximal + longueur
108 po (274 cm)	150 lb (68 kg)	165 po (419,1 cm)

Envois de pièces multiples		
Longueur maximale	Poids	Périmètre maximal + longueur
S.O.	≤ 450 lb (204 kg)	≤ 10 colis

- Les articles individuels qui dépassent la limite d'un seul envoi se verront attribuer le mode d'expédition correspondant à notre transporteur de chargement partiel.
- Les commandes consolidées qui dépassent le nombre de pièces multiples peuvent être expédiées par le transporteur de chargement partiel de RONA.
- **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.
- 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 du NMFC pour établir la limite de chargement pour chacun de ces types d'emballage. Ils doivent toujours s'assurer de respecter les lignes directrices applicables.

- Vous trouverez ci-dessous les **directives d'emballage** pour chaque transporteur :

Purolator	Day and Ross	FedEx
 Purolator_Packaging Guide_FR (1)_0.pdf	Day & Ross (dayross.com)	 FX_HowToPack_Gene ral_CA_FR_10732471

- **Connaissance** : dans le cas d'expéditions en chargement partiel, le fournisseur est responsable d'envoyer un connaissance au transporteur, selon les exigences de ce dernier.
- Si vous ajoutez un nouveau lieu d'expédition ou si vous modifiez/fermez un lieu d'expédition existant, informez [l'Équipe de mise en marché](#) et fulfillment@rona.ca

IMPORTANT : les fournisseurs doivent recourir au transporteur et au type de service désignés. Si les fournisseurs ne respectent pas ces directives, RONA Inc. émettra une facture rétroactive pour les frais de transport.

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
- Sameday : 1 877 726-3329
- FedEx : 1 800 463-3339

Pour obtenir l'aide, écrivez à : fulfillment@rona.ca

4. 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 non conforme (emballage, étiquetage, documents d'expédition). Le fournisseur doit rembourser les frais de transport engagés en raison d'une question de conformité.

5. Envois transfrontaliers (des États-Unis vers le Canada)

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 vous utilisez les comptes de facturation de RONA, le paiement des droits et des taxes incombera au transporteur

et à RONA inc. Si le fournisseur paie l'expédition, il est responsable du paiement des droits et des taxes. Les droits et taxes ne doivent en aucun cas être facturés au client.

6. Livraisons erronées (prépayées/cueillette)

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 inc 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).

I) RETOURS

Le fournisseur remboursera à RONA le prix total de tous les retours de clients, qu'ils soient dus aux regrets 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.

J) TAXES ET REDEVANCES

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.

K) ATTENTES RELATIVES À LA FACTURATION ET AUX PAIEMENTS

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

- Les fournisseurs ne doivent pas envoyer de facture avant l'expédition d'une commande.
- Les numéros d'articles 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 faire l'objet d'une facturation rétroactive 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 ses numéros 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 pourcentage de taxe de la province concernée pour le coût total de l'article sur la facture.
- Les fournisseurs ont la responsabilité d'effectuer les écritures de rapprochement dans leurs livres comptables.
- Les fournisseurs doivent surveiller la liste des commandes à facturer dans Rithum et résoudre rapidement les problèmes de facturation.
- Les fournisseurs doivent utiliser les outils de comptabilité à leur disposition dans Rithum 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 Rithum. Une facture dont l'état indique qu'il y a erreur sera considérée par RONA comme une facture qui n'a jamais été reçue.

Si vous avez des questions, consultez la section [PERSONNES-RESSOURCES CLÉS](#) pour en savoir plus sur la facturation et les paiements.

L) ÉVALUATION DE LA PRESTATION DU FOURNISSEUR

L'évaluation de la prestation 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 prestation des fournisseurs d'exclusivités Web en fonction des deux (2) indicateurs de performance suivant :

1. Exécution générale

i. EXPÉDITIONS À TEMPS

Pour que RONA puisse répondre aux attentes du client en matière de livraison :

- Toutes les commandes soumises dans Rithum 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 Rithum dans les deux (2) jours ouvrables (seize [16] heures ouvrables);
- Le délai entre l'entrée d'une commande dans Rithum par RONA et l'expédition de cette commande ne doit pas excéder deux (2) jours ouvrables (les fins de semaine et les congés fériés au Canada sont exclus du calcul des jours ouvrables).

ii. EXPÉDITIONS EFFECTUÉES

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

- Maintenir un taux d'expédition d'au moins 98,5 %.

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

La prestation 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 mesures de performance Web par l'intermédiaire de l'application de Rithum et des tableaux de bord de performance fournis par RONA. Le défaut de respecter les mesures de performance Web décrits ci-dessus entraînera des mesures disciplinaires, notamment le retrait de produits des sites Web de RONA Inc, 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.

M) OBLIGATIONS DES FOURNISSEURS

1. 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.

2. 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 Rd, Don Mills, Ontario, M3C 1V9 (416) 510-8024
www.gs1ca.org

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 inscrits 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 »).

Une identification bilingue (anglais et français) est requise pour chaque produit, et celle-ci 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 :

- (1) [Règlement sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation](#)
- (2) [Charte de la langue française](#)

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 français et en anglais.

3. 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 (y compris sans s'y limiter) :

- Loi sur les produits dangereux (L.R.C. 1985, c. H-3)
- Loi de 1992 sur le transport des matières 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)

4. Politique Écofrais - RONA Inc

RONA s'engage à respecter les réglementations auprès de la responsabilité élargie des producteurs (REP)¹ et de contribuer aux programmes de recyclage canadiens². Conformément aux lois provinciales, ces programmes exigent que les propriétaires de marques et les producteurs qui mettent de nouveaux produits sur le marché canadien soient légalement responsables de produire les rapports et de remettre les frais de gestion environnementale (écofrais)³ aux organismes de recyclage. 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 l'entente de détermination du déclarant signée avec RONA et du Guide opérationnel sur les exclusivités Web – RONA, les fournisseurs doivent respecter la présente politique et les lignes directrices suivantes :

i. PRODUITS VENDUS DANS L'ENSEMBLE DU RÉSEAU DE MAGASINS RONA (RONA/RONA+/Réno-Dépôt/DICK'S LUMBER)

- Si le fournisseur a un établissement d'affaires dans la province, ou propriétaire de sa marque et/ou inscrit sur une base volontaire, conformément aux règles de certaines provinces, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits vendus dans l'ensemble du réseau de RONA;
- Si le fournisseur est considéré un détenteur de la marque et résident au Canada, conformément aux règles de certaines provinces, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits vendus dans l'ensemble du réseau de RONA;
- Si le fournisseur n'a pas un établissement d'affaires dans la province ou Canada, n'est pas détenteur d'une marque et/ou n'est pas inscrit volontairement, conformément aux réglementations provinciales, RONA est tenue de déclarer et de payer les écofrais liés aux produits vendus dans l'ensemble du réseau de magasins RONA. De plus, le fournisseur n'inclura aucun montant relatif à des écofrais dans le prix coûtant des produits visés qu'il vend à RONA.
 - Le fournisseur autorise RONA à récupérer les frais payés auprès des organismes de recyclage et le fournisseur s'engage à payer à RONA, dans le délai prescrit, un montant égal (i) aux montants assumés par RONA pour tous les produits appartenant

¹ La responsabilité élargie des producteurs (REP) est une approche politique dans laquelle les entreprises qui mettent sur le marché des produits, sont financièrement responsables et responsables de ces produits tout au long de leur cycle de vie.

²Un programme de recyclage oblige les producteurs et les détenteurs de marques d'assumer la responsabilité financière et environnementale de la gestion de ces produits en fin de vie. La gestion en fin de vie fait référence à la collecte et au recyclage des produits et des matières provenant des consommateurs.

³Les écofrais, ou frais de manutention environnementale, servent à financer la récupération et le recyclage des produits réglementés à la fin de leur cycle de vie.

au fournisseur, vendus dans le réseau RONA et (ii) les frais d'administration établis à la discrétion de 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).

Liste des marques privées actuelles de RONA :

Landon & Co	Celebrations par Landon & Co
RONA	Valu+

Liste des programmes auxquels RONA participe :

AB – ABCRC – Contenants de boissons	NL – UOMA – Huiles
AB – ARMA – Appareils électroniques	NL – MMSB – Pneus
AB – ARMA – Peinture	NL – MMSB – Contenants de boissons
AB – ARMA – Huiles	NS – Divert NS – Contenants de boissons
AB – ARMA – Pneus	NS – EPRA – Appareils électroniques
AB – ARMA – Produits dangereux & Piles batteries	NS – PCA – Peinture
AB – C2R – Piles et batteries	NS – Divert NS – Pneus
AB – PCA – Produits dangereux	NS – UOMA – Huiles
AB – ARMA – Emballages	NS – C2R – Piles et batteries
AB – Circular Materials – Emballages	NS – PCA – Ampoules & Tubes
BC – C2R – Piles et batteries	NS – Divert NS -Emballages
BC – ENCORP – Contenants de boissons	NS – Circular Materials – Emballages
BC – EPRA – Appareils électroniques	ON – RPRA – Piles et batteries / HSP / ITT-AV / Ampoules & Tubes / Pneus / Emballages
BC – Interchange Recycling - Huiles	NB – EPRA – Appareils électroniques
BC – CESA – Petits électroménagers	ON – C2R – Piles et batteries
BC – MARR – Gros électroménagers	ON – PCA – Peinture / Pesticide / Fertilisant / Solvant
BC – OPEIC – Équipement motorisé d'extérieur	ON – PCA – Ampoules & Tubes
BC – PCA – Peinture & Produits dangereux	ON – Ryse Solutions – Pneus
BC – PCA – Produits d'éclairage / Ampoules / Tubes	ON – Ryse Solutions – Contenants pressurisés & Propane
BC – PCA – Détecteurs de fumée et de CO	ON – Circular Materials – Emballages
BC – TSBC – Pneus	QC – AQRCB – Contenants de boissons
BC – Circular Materials (RecycleBC) - Emballages	QC – Appel à recycler – Piles et batteries
MB – C2R – Piles et batteries	QC – Eco-Peinture – Peinture
MB – EPRA – Appareils électroniques	QC – ARPE – Appareils électroniques
MB – MARRC – Huiles	QC – PCA – Ampoules & Tubes
MB – PCA – Peinture & Produits dangereux	QC – SOGHU – Huiles
MB – PCA – Ampoules & Tubes	QC – Min. des Finances – Pneus
MB – CBCRA – Contenants de boissons	QC – GoRecycle – Gros électroménagers
MB – TSMB – Pneus	QC – PCA – Contenants pressurisés
MB – Circular Materials (MMSM) – Emballages	QC – Eco Entreprise Québec (EEQ) – Emballages
NB – ENCORP – Contenants de boissons	SK – Min. des Finances – Contenants de boissons
NB – EPRA – Appareils électroniques	SK – C2R – Piles et batteries
NB – PCA – Peinture	SK – EPRA – Appareils électroniques

AB – AUOMA – Huiles	SK – PCA – Peinture & Produits dangereux
NB – RECYCLE NB – Pneus	SK – SARRCC – Huiles
NB – RECYCLE NB – Électronique / Peinture / Huile / Pneus / Emballages	SK – SSTC – Pneus
NB – Circular Materials – Emballages	SK – Circular Materials (MMSW) – Emballages
NL – EPRA – Appareils électroniques	
NL – PCA – Peinture	

Liste des programmes pour lesquels,

- Si le fournisseur a un établissement d'affaires dans la province, ou propriétaire de sa marque et/ou inscrit sur une base volontaire, conformément aux règles de certaines provinces, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits vendus dans l'ensemble du réseau de RONA;
- Si le fournisseur est considéré un détenteur de la marque et résident au Canada, conformément aux règles de certaines provinces, le fournisseur doit déclarer et payer les écofrais pour tous les produits vendus dans l'ensemble du réseau de RONA.

La liste ci-dessous peut être sujet à changer en fonction de l'évolution de la réglementation provinciale. Par conséquent, tous les fournisseurs doivent se conformer aux règlements de chaque province canadienne.

AB – ARMA – Emballages	NS – Circular Materials – Emballages
AB – Circular Materials – Emballages	ON – RPRA – Piles et batteries / HSP / ITT-AV / Ampoules & Tubes / Pneus / Emballages
AB – ARMA – Produits dangereux & Piles batteries	ON – Circular Materials – Emballages
BC – Circular Materials (RecycleBC) - Emballages	QC – Eco Entreprise Québec (EEQ) – Emballages
MB – Circular Materials (MMSM) – Emballages	SK – Circular Materials (MMSW) – Emballages
NB – Circular Materials – Emballages	

ii. PRODUITS VENDUS EN LIGNE SEULEMENT - EXCLUSIVITÉS WEB

- Dans la province où des Exclusivités Web sont vendues et où il existe un programme de recyclage, le fournisseur reconnaît qu'il versera tout montant lié aux programmes de recyclage. Dans ce cas, le fournisseur doit déclarer et verser les écofrais pour tous les produits qu'il a fournis à RONA dans la province où les Exclusivités Web sont vendues. RONA est conscient que le fournisseur peut inclure dans le prix coûtant des produits vendus les écofrais applicables.
- Si le fournisseur néglige de déclarer ou de payer les écofrais pour ses produits, RONA pourrait être tenue de déclarer et de payer en leur nom, par conséquent :

- Le fournisseur autorise RONA à récupérer les frais payés auprès des organismes de recyclage et le fournisseur s'engage à payer à RONA, dans le délai prescrit, un montant égal (i) aux montants assumés par RONA pour tous les produits appartenant au fournisseur, vendus dans le réseau RONA et (ii) les frais d'administration établis à la discrétion de RONA.

Pour plus d'informations, contactez ecofrais@rona.ca

PERSONNES-RESSOURCES CLÉS

Sujet	Personne-ressource
Entente <ul style="list-style-type: none"> Questions générales sur le compte du fournisseur Ententes Soutien général : Documentation et soutien en français 	Équipe Mise en marché. - Liste de contacts
Mises à jour des produits <ul style="list-style-type: none"> Questions générales sur le programme Exclusivités Web Changements de prix coûtant Performance du fournisseur Gestion et mise à jour des assortiments/produits 	Équipe Mise en marché. - Liste de contacts
Intégration des fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> Traductions Évaluation de l'assurance de la qualité Renseignements, questions et problèmes concernant l'intégration des produits 	Équipe responsable de l'intégration des produits : PublicationWeb@rona.ca
Préparation de commandes <ul style="list-style-type: none"> Préparation des commandes et questions Demandes de renseignements sur les transporteurs Stocks Demandes de modification relative aux délais d'exécution Changements/fermetures d'entrepôts 	Équipe Exécution des commandes de commerce électronique de RONA inc. : fulfillment@rona.ca
Commandes frauduleuses	fraud.web@rona.ca
Renseignements/service à la clientèle	Online.Traces@rona.ca
Rithum : Questions ou problèmes techniques concernant Rithum	Durant l'intégration : Advanced Catalog: dscopartnersetup@Rithum.com OrderStream: partnersetup@Rithum.com Téléphone: 518-810-0700 Une fois l'intégration terminée : Advanced Catalog: support@dsco.io OrderStream: customersupport@Rithum.com Téléphone:1-844-HUB-HELP
FINANCES/COMPTES PAYABLES	
Paiement, remise (facture)	apvendor@rona.ca
Déduction de l'allocation	rabaisrebates@rona.ca
Retours	apvendor@rona.ca
Ententes	CanAgree@rona.ca