



# Guide du fournisseur

GUIDE PRINCIPAL





## Table des matières

<b>Guide du fournisseur</b>	<b>1</b>
1 Introduction et aperçu	4
1.1 Mission et objectifs	5
1.2 Travailler avec le Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited	5
1.3 Politique d'éthique commerciale	5
1.4 Code d'éthique commerciale à l'intention des fournisseurs Home	7
1.5 Alliance International LLC	9
<b>2. Introduction des fournisseurs à Home Hardware Stores Limited</b>	<b>10</b>
2.1 Renseignements financiers – Rapports de Crédit	10
2.2 Profil du fournisseur	11
2.3 Entente de fournisseur	11
<b>3 Présentation de votre programme à Home Hardware Stores Limited</b>	<b>14</b>
3.1 Assortiment d'articles	14
3.2 Qualité des articles	14
3.3 Stratégie marketing	15
3.4 Fourniture de devis	15
3.5 Analyse du prix de détail	15
3.6 Garanties de Prix et préavis de modifications de prix	15
<b>4 Renseignements sur les conventions commerciales</b>	<b>17</b>
<b>5 Exigences commerciales générales</b>	<b>18</b>
5.1 Address courriel générique pour les questions de non-conformité	18
5.2 Articles	18
5.2.1 Profil d'article et identifications	18
5.2.1.1 Exigences Bilingues	18
5.2.1.2 Exigences relatives au GTIN et code à barres	19
5.2.1.3 Règles de mesure et de poids des emballages	19
5.2.2 Guide de style pour les pages de détails des produit	19
5.3 Articles supprimés	19
5.4 Environnement - Sécurité des produits – Information sur la gérance	19
5.4.2 Conformité en matière de protection de l'environnement	21
5.5 Modifications apportées à l'article ou à l'emballage	21
5.6 Prix de l'article	21
5.7 Test des articles et Produits défectueux	22
5.7.1 Dates de péremption	22
5.8 Emballage des marques privées	22
5.8.1 Échantillons	23
5.8.2 Substitutions	23
5.9 Règlements sur le transport des marchandises dangereuses	23
5.10 Commandes Spécial	24
<b>6 Exigences de mise en œuvre d'échange électronique de données (EED)</b>	<b>25</b>
6.1 Gestion des bons de commande	25
6.2 Guide des processus Acceptation en cours du fournisseur (ACF)	26
6.3 Délai de commande	27
6.4 Avis préalable d'expédition (APE) (EDI 856)	28
6.5 Facturation (EDI 810)	28



6.6	Confirmation d'affiliation du marchand	29
<b>7</b>	<b>Norme de marquage</b>	<b>30</b>
7.1	Normes d'emballage	30
7.1.1	Emballage de chaque article ou emballage d'article commercial de consommation ( <i>utilisateur final</i> )	30
7.1.2	Exigences d'emballage Bilingue	30
7.1.3	Exigences relatives au GTIN et au code à barres	31
7.1.4	Règles de mesure et de poids des emballages	31
7.1.5	Qualité et durabilité de l'emballage	31
7.2	Étiquettes et marquage des boîtes	32
7.2.1	Instructions de marquage des boîtes – Fournisseurs non nord-américains seulement	32
7.2.2	Étiquetage des numéros de colis ( <i>SSCC-18</i> )	33
7.2.2.1	Exemples d'étiquettes logistiques GS1 ( <i>SSCC</i> )	34
<b>8</b>	<b>Livraisons entrantes</b>	<b>36</b>
8.1	Exigences des transporteurs	36
8.2	Instructions d'expédition et d'acheminement	36
8.3	Exigences relatives aux palettes	36
8.4	Chargement de conteneurs maritimes	38
8.5	Exigences relatives à la feuille de glissement	38
8.6	Chargements intérieurs non satisfaisants (en provenance d'Amérique du Nord)	39
8.7	Chargements de l'étranger non satisfaisants (en provenance de l'extérieur de l'Amérique du Nord)	39
8.8	Exigences de conformité à l'arrivée	40
8.8.1	Documentation d'expédition inadéquate	40
8.8.2	Retard/Avance/Absence à un rendez-vous	40
8.8.3	BC complet	40
8.8.4	Division des UGS	41
8.9	Marchandises Retournées	42
<b>9</b>	<b>Politiques de conformité des fournisseurs HHSL</b>	<b>43</b>
9.1	Acceptation des bons de commande	43
9.2	Objectifs de respect des délais d'expédition et du taux d'exécution	43
9.3	Précision des avis préalables d'expédition et correspondance des factures	44
9.4	Conformité du GTIN et du code à barres	44
9.5	Exigences de conformité des expéditions/gestion	45
9.6	Tableau des amendes courantes	46
9.7	Procédure de contestation de non-conformité	47



#### DOCUMENTS DE SOUTIEN

Les documents de soutien suivants du guide des fournisseurs sont des documents autonomes venant compléter ce guide.

- ◆ [Lignes directrices de HHSL en matière de code à barres](#)
- ◆ [Lignes directrices de HHSL en matière de mesures et de poids](#)
- ◆ [Guide de style pour les pages de détails des produits](#)
- ◆ [Directives relatives au Système de gestion du transport \(TMS\) – National](#)
- ◆ [Directives relatives au Système de gestion du transport \(TMS\) – É.-U.](#)
- ◆ [Manuel d'assurance de la qualité des fournisseurs HHSL en matière de marques privées](#)

### GUIDE DU FOURNISSEUR

## 1 Introduction et aperçu

Fondée en 1964 à St. Jacobs, en Ontario, Home Hardware Stores Limited est un détaillant fièrement canadien et le plus important détaillant de rénovation domiciliaire détenu et exploité par des marchands du pays avec plus de 1 000 magasins exploités sous les bannières Home Hardware, Centre de rénovation Home, Centre de rénovation Home Hardware et Home Furniture. Le réseau de marchands Home Hardware améliore la vie à la maison en offrant des expériences de vente au détail supérieures en matière de rénovation domiciliaire grâce à des conseils utiles et à une compréhension approfondie des communautés qu'ils desservent.

Home Hardware Stores Limited est désignée comme l'une des sociétés les mieux gérées au Canada et est reconnue comme l'un des employeurs de choix au Canada.

Grâce à notre réseau, les marchands-propriétaires ont accès à des milliers de produits de qualité de marques reconnues et de marques privées, à un système de distribution de pointe et à des programmes de formation et de marketing exhaustifs.

**Une entreprise bien canadienne.** 🍁





## 1.1 Mission et objectifs

### Home Hardware

**Vision** – Être la marque la plus prisée et digne de confiance dans le domaine de la rénovation domiciliaire au Canada.

**Mission** – Servir les communautés, par l’entremise de notre solide réseau de marchands indépendants, en offrant des expériences de rénovation domiciliaire supérieures, des conseils pratiques, des prix concurrentiels et des produits de qualité.

Nos relations avec les fournisseurs sont essentielles à la réalisation de notre mission et nous apprécions le fait que plusieurs de nos partenaires fournisseurs soient aussi dévoués que nous au succès de nos marchands Home. Home Hardware est devenu l’un des détaillants les plus reconnus et les plus fiables au Canada parce que les clients savent qu’ils peuvent compter sur Home pour fournir des produits de qualité ainsi que des conseils utiles. Il s’agit d’une combinaison imbattable qui garantit la satisfaction de la clientèle et la fidélité à la marque. Les fournisseurs savent que lorsque leurs produits sont placés dans les magasins Home, ils bénéficient du soutien d’un personnel des ventes connu pour ses conseils d’ami et sa connaissance des produits.

Cette promesse est respectée chaque jour dans plus de 1 000 magasins qui sont approvisionnés par les centres de distribution régionaux situés stratégiquement partout au Canada. Les quatre bannières de Home Hardware, Home Hardware, Centre de rénovation Home Hardware, Centre de rénovation Home et Home Furniture garantissent que nos clients ont le produit qu’ils veulent, quand ils le veulent et comment ils le veulent.

## 1.2 Travailler avec le Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited

Nous sommes heureux de vous présenter le **Guide du fournisseur Home Hardware Stores Limited**. Ce guide offre une source unique d’informations pour aider votre entreprise à fournir des produits et des services à Home Hardware. Ce guide principal et tous les documents de soutien qui l’accompagnent sont périodiquement mis à jour. Nous vous demandons d’accéder aux versions les plus récentes en consultant le lien « Guide du fournisseur » sur notre site Web d’entreprise. Le Guide est accessible en utilisant l’URL [Guide du fournisseur](#), ou en allant au bas de la page d’accueil de [homehardware.ca](http://homehardware.ca) sous le lien « Guide du fournisseur ».

En tant que fournisseur Home actuel ou potentiel, vous avez reçu un exemplaire du présent Guide du fournisseur, qui fournit des informations détaillées sur les conditions à remplir pour faire affaire avec HHSL. Veuillez examiner et partager les informations contenues dans chaque section de ce document avec les personnes appropriées de votre organisation. Si vous avez des questions concernant les informations présentées, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

Tous les fournisseurs Home doivent consulter régulièrement ce guide pour s’assurer qu’ils disposent des dernières informations et qu’ils respectent nos politiques de conformité.

## 1.3 Politique d’éthique commerciale

HHSL s’engage à mener ses activités selon les normes les plus élevées possible. Nous attendons de nos fournisseurs le même engagement ainsi que le respect de nos politiques.



**Cadeaux et divertissements** – HHSL s’attend à ce que les membres de l’équipe agissent et prennent des décisions en se basant sur une évaluation impartiale et objective des faits, sans l’influence de cadeaux, de divertissements et de faveurs similaires qui pourraient avoir une incidence négative sur leur jugement.

- ◆ Les cadeaux de valeur symbolique et les articles promotionnels de faible valeur identifiés au nom du fournisseur peuvent être acceptés.
- ◆ Les dons en argent, quelle que soit leur valeur, ne peuvent jamais être acceptés.
- ◆ Les repas offerts et payés par un fournisseur ou par un représentant du fournisseur doivent être d’une durée et d’une valeur raisonnables et en rapport avec l’activité professionnelle.
- ◆ Les déplacements de toute nature proposés par un fournisseur doivent être refusés, sauf dans le cas d’une visite de l’usine de fabrication d’un fournisseur, auquel cas ils doivent être approuvés par HHSL. Dans tous les cas, le partage des dépenses entre HHSL et le fournisseur doit être négocié avant le voyage afin d’éviter tout conflit d’intérêts ou toute préférence perçue en raison de ce voyage dans toute transaction commerciale en cours ou future.
- ◆ Tout cadeau ou forme de divertissement accepté doit être divulgué par le membre du personnel à son superviseur.
- ◆ Toutes les exceptions doivent être approuvées au préalable par le. Toutes les exceptions doivent être approuvées au préalable par la haute direction concernée.

**Échantillons** – les membres du personnel de HHSL qui sont en position d’acheter des produits au nom de HHSL peuvent accepter des échantillons de produits aux fins de tests et d’évaluation de produits. Les échantillons ne doivent en aucun cas être envoyés à l’adresse personnelle de l’employé. Les échantillons ne doivent pas être acceptés comme un cadeau, et ils deviennent la propriété de HHSL.

**Sollicitation** – Les membres du personnel de HHSL ne sont pas autorisés à solliciter les fournisseurs Home pour des raisons personnelles. S’il y a une raison valable de le faire, comme la demande d’articles pour un événement parrainé par l’entreprise ou une collecte de fonds pour des organismes de bienfaisance, l’approbation sera accordée par HHSL.

**Conformité aux lois** – Tous les fournisseurs Home sont censés se conformer à toutes les lois et réglementations applicables dans la conduite de leurs affaires avec HHSL.

**Signalement de préoccupations éthiques à HHSL** – HHSL dispose d’une politique sur l’éthique commerciale et les actes répréhensibles qui s’applique à tous les membres de l’équipe, entrepreneurs ou toute personne travaillant pour le compte de HHSL. Il s’agit également d’un mécanisme permettant à tous les intervenants de Home (marchands, fournisseurs et partenaires d’affaires, etc.) de soulever leurs préoccupations concernant la conduite professionnelle. Si vous avez une préoccupation qui devrait être portée à notre attention, veuillez communiquer avec nous en toute confiance en utilisant une des voies de communication suivantes liées à l’éthique commerciale et les actes répréhensibles :

Courriel : [ethicalconcerns@homehardware.ca](mailto:ethicalconcerns@homehardware.ca)

Courrier postal :

Privé et confidentiel

Directeur des RH du siège social

Home Hardware Stores Limited

34 Henry Street W.

St. Jacobs, Ontario

N0B 2N0

Téléphone :

1-866-462-5352

HHSL déploiera des efforts raisonnables pour enquêter tout signalement de manière rapide confidentielle.



## **1.4 Code d'éthique commerciale à l'intention des fournisseurs Home**

HHSL, ses sociétés affiliées, ses divisions et ses filiales s'engagent à mener les affaires de manière responsable, conformément à notre vision d'être l'expérience de rénovation domiciliaire la plus prisée et digne de confiance au Canada. Nous reconnaissons l'importance d'exploiter nos activités de façon éthique, durable et responsable et nous nous efforçons de maintenir la confiance que nous cultivons auprès des communautés dans lesquelles nous sommes établis et des clients que nous servons.

Cette section décrit en détail les normes éthiques et environnementales auxquelles HHSL s'attend de tous les fournisseurs avec lesquels nous entretenons une relation. L'utilisation par les fournisseurs de sous-fournisseurs ou d'entrepreneurs sera liée par les mêmes normes que celles énoncées ci-dessous.

HHSL ne maintiendra pas sciemment des relations avec des fournisseurs qui ne respectent pas les normes suivantes :

**Respect des lois.** Les fournisseurs se conformeront à toutes les lois, règles et réglementations applicables, y compris les normes internationales en matière de droits de la personne.

**Normes du travail.** Les heures de travail ne doivent pas dépasser le nombre maximal d'heures fixé par la loi locale, sauf si une rémunération des heures supplémentaires est fournie. La rémunération régulière doit refléter au moins le salaire minimum et les avantages sociaux requis par la loi locale, y compris les privilèges de congé nécessaires.

**Santé et sécurité.** Les fournisseurs fourniront des environnements de travail sains et sécuritaires qui offrent des conditions de travail, de l'équipement de protection individuelle et de la formation et de la sensibilisation appropriés.

**Travail forcé.** Il est interdit aux fournisseurs d'utiliser du travail forcé, lié, indenté, trafiqué, esclave ou carcéral.

**Main-d'œuvre enfantine.** Il est interdit aux fournisseurs d'utiliser une main-d'œuvre enfantine, comme définie par la loi locale, et en aucun cas ils ne peuvent employer des personnes de moins de 14 ans.

**Discrimination.** Les fournisseurs ne feront pas de discrimination envers les employés en fonction des motifs suivants : race, ascendance, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, citoyenneté, religion, foi, opinion politique, sexe, orientation sexuelle, situation familiale, invalidité ou tout autre motif protégé.

**Environnement.** Les fournisseurs se conformeront aux lois et aux règlements environnementaux applicables et chercheront à minimiser les impacts environnementaux et à adopter des pratiques opérationnelles durables. Le fournisseur n'utilisera aucun matériel, produit chimique ou autre produit qui est interdit en vertu des lois et règlements environnementaux applicables.

**Confidentialité et respect de la vie privée.** Les fournisseurs qui ont accès à des renseignements privés et confidentiels de HHSL ne peuvent les utiliser qu'aux fins pour lesquelles ils ont été partagés, et ils ne seront pas distribués à d'autres parties sans le consentement écrit de HHSL. Tous les renseignements privés et confidentiels de HHSL demeureront protégés et sécurisés par des mesures techniques, physiques et administratives appropriées.

HHSL se réserve le droit d'évaluer et de surveiller la conformité des fournisseurs à ces normes et pourrait



## *Section 1 – Introduction et aperçu*

demander la confirmation ou l'assurance de la conformité des sous-fournisseurs ou des sous-traitants à ces normes. Sur demande, les fournisseurs permettront à HHSL ou à un représentant d'accéder à ses installations et à ses dossiers dans un délai raisonnable.

Le non-respect des normes ci-dessus ou d'une demande d'audit entraînera des mesures correctives pouvant aller jusqu'à la résiliation de la relation.

Les fournisseurs doivent aviser HHSL en temps opportun de tout changement important, y compris un changement à leurs usines ou installations de fabrication, l'utilisation de sous-traitants et toute violation identifiée ou perçue de ces normes. Les signalements peuvent être effectués par l'entremise de la personne-ressource de HHSL ou par les voies de communication liées à l'éthique commerciale et les actes répréhensibles, comme il est décrit à la section 1.3 Politique d'éthique commerciale.





## 1.5 Alliance International LLC

**Nous vous invitons à devenir un fournisseur Alliance. C'est le meilleur moyen d'augmenter vos ventes et de consolider vos ventes auprès des membres de l'Alliance.**

Alliance International LLC, créée en 1993, est un groupe d'achat nord-américain qui réunit les achats de Do It Best Corp. aux États-Unis et ceux de Home Hardware Stores Limited au Canada. Le pouvoir d'achat de ces deux importantes entreprises génère des ventes au détail de plus de 14 milliards de dollars américains dans le secteur de la rénovation domiciliaire, par l'intermédiaire de plus de 5 300 magasins de détail au Canada, aux États-Unis et à l'étranger. L'Alliance est le troisième plus grand groupe d'achat de vente au détail de l'industrie et représente 8 % des 17 plus grands marchés de détail en rénovation domiciliaire au Canada et aux États-Unis.

Les membres de l'Alliance constituent une force puissante sur le marché pour de nombreuses raisons importantes.

- ◆ Les membres de l'Alliance distribuent et vendent efficacement plus de cent mille articles à près de 5 300 détaillants.
- ◆ L'industrie de la quincaillerie et des matériaux de construction reconnaît les membres de l'Alliance pour leurs faibles coûts de distribution. Ces faibles coûts de distribution permettent aux détaillants de rester concurrentiels.
- ◆ Les résultats financiers exceptionnels affichés par les membres de l'Alliance constituent une base solide pour la croissance.
- ◆ Les programmes de vente au détail développés pour les détaillants de produits de rénovation domiciliaire ont fait l'objet d'éloges dans le secteur et ont reçu le soutien indéfectible des détaillants et des fournisseurs. Les bannières de vente au détail Do-it Best, Do-it Center, Do-it Express, Home Hardware, Centre de rénovation Home, Centre de rénovation Home Hardware et Home Furniture jouissent d'une solide réputation auprès des consommateurs du Canada et des États-Unis.

Les équipes d'achat de l'Alliance sont chargées d'examiner et de négocier les propositions de convention. Les gestionnaires des marchandises des membres examinent toutes les propositions en tant qu'équipe d'achat de l'Alliance. L'équipe responsable de vos produits se réunira pour examiner votre proposition et la confirmera par écrit une fois un consensus établi.

L'objectif de l'entente de fournisseur de l'Alliance est double. Elle a pour but d'augmenter les ventes pour le fournisseur et de générer davantage de profits pour les membres de l'Alliance. Ces profits sont supérieurs à ceux qui existent déjà pour n'importe lequel des membres. La totalité de ces profits est reversée aux détaillants membres. L'Alliance ne conserve aucune partie des sommes versées par les fournisseurs.

Les questions concernant la transmission à l'Alliance d'une entente de fournisseur doivent être adressées à un gestionnaire des marchandises de Home ou de Do-it Best ou Directeur des activités d'Alliance. Nous vous remercions à l'avance de l'intérêt que vous portez aux membres de l'Alliance.



## 2. Introduction des fournisseurs à Home Hardware Stores Limited

En tant que fournisseur potentiel de HHSL, vous aurez la possibilité d'accéder à un réseau de marchands Home dévoués dans tout le pays. Il est essentiel de comprendre les renseignements contenus dans ce Guide et d'établir une relation avec votre gestionnaire des marchandises pour faire le premier pas vers un partenariat potentiel avec HHSL.

Une fois « intégré », vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de toutes les informations que vous fournissez à HHSL, ainsi que du respect des exigences énoncées dans le présent guide. Ces informations nous aident à déterminer la manière la plus efficace de commander vos produits et de les intégrer à notre système de manière sûre et efficace. Le non-respect de ces exigences retardera le traitement de vos paiements et peut entraîner des pénalités à l'encontre de votre entreprise.

### 2.1 Renseignements financiers – Rapports de Crédit

Nos gestionnaires des marchandises demandent à tous les fournisseurs potentiels de leur transmettre un « rapport de crédit d'entreprise » émis par Equifax. L'examen de ces informations est un aspect important de l'acceptation de votre candidature en tant que fournisseur de HHSL.

Si vous avez besoin d'un « rapport de crédit d'entreprise » pour HHSL, consultez la déclaration suivante de notre Vice-président, Finances de l'entreprise et trésorier:

*« Home Hardware Stores Limited est une société privée et ne partage donc pas ses états financiers avec ses fournisseurs. Pour obtenir des renseignements commerciaux précis ou un rapport de crédit d'entreprise à jour concernant HHSL, veuillez noter que nous transmettons ces informations à Dun and Bradstreet Canada. Vous pouvez communiquer avec eux en vous rendant à l'adresse <https://www.dnb.com/ca-fr/>. Nous pouvons vous fournir un document d'une page sur lequel figurent nos plus récentes informations de crédit, les coordonnées de nos personnes-ressources et des références. »*

#### 2.1.1 Exigences en matière de facturation

HHSL exige que tous les fournisseurs de marchandises soumettent leurs factures à HHSL par voie électronique, soit par Échange électronique de données, soit par courriel. Aucune facture papier n'est acceptée.

- ◆ Afin de payer rapidement les fournisseurs, HHSL exige que toutes les factures contiennent ce qui suit :
- ◆ Une facture qui affiche notre nom et notre adresse ainsi que le numéro du compte fournisseur propre à votre entreprise
- ◆ L'adresse d'expédition indique où le produit a été expédié. Si le produit est expédié à un magasin Home Hardware, cela doit inclure le numéro propre au magasin.
- ◆ Un numéro de facture unique et clair doit être indiqué
- ◆ Date de la facture
- ◆ Date d'expédition
- ◆ Comment les marchandises ont été expédiées
- ◆ Numéro du bon de commande
- ◆ Modalités de paiement



- ◆ Monnaie
- ◆ Numéro de TPS/TVH
- ◆ La taxe exacte doit être indiquée sur une ligne distincte et doit correspondre à l'endroit où le produit a été expédié
- ◆ Renseignements sur le produit acheté, y compris les quantités
- ◆ Montant avant taxes
- ◆ Total général (total des taxes et du montant avant taxes)

Si l'un de ces renseignements est incorrect ou manquant sur la facture, cela entraînera des retards de paiement, la création d'une rétrofacturation ou une demande de preuve de livraison signée.

Les paiements pour les factures dont les dates d'échéance tombent une fin de semaine seront générés le jour ouvrable suivant.

Relevés : HHSL paie par facture et non par relevé. Ne joignez pas de factures aux relevés mensuels. Les relevés des fournisseurs ne sont pas rapprochés mensuellement, mais sont examinés lorsque le temps le permet.

Demandes de renseignements sur le compte : Veuillez envoyer les demandes à l'adresse [ap@homehardware.ca](mailto:ap@homehardware.ca)

Documents d'appui :

Les demandes de sauvegarde pour les retenues effectuées sur un paiement peuvent être envoyées par courriel à : [ap@homehardware.ca](mailto:ap@homehardware.ca). Veuillez inclure le document de paiement sur lequel la retenue a été effectuée.

Modifications d'une adresse de paiement : Les demandes de modification d'une adresse de paiement doivent être soumises à l'équipe de la gestion des fournisseurs par un représentant autorisé du fournisseur.

La demande peut être envoyée par courriel à l'adresse [vendor.maintenance@homehardware.ca](mailto:vendor.maintenance@homehardware.ca)

## 2.2 Profil du fournisseur

Après avoir été accepté comme fournisseur de HHSL, vous recevrez un formulaire de profil de fournisseur qui nous permettra de commencer à recueillir des informations sur votre entreprise.

Veuillez remplir ce profil en détail et le renvoyer à votre gestionnaire des marchandises avec toutes les informations demandées dans le profil. La soumission de ce formulaire ne crée pas un partenariat légalement contraignant entre votre organisation et HHSL.

Tous les nouveaux fournisseurs sont tenus de remplir un profil de fournisseur. En même temps que la présentation de votre programme à HHSL, une révision des informations que vous incluez dans votre profil aura lieu afin de garantir que toutes les données sont complètes et à jour. Il est de votre responsabilité de tenir HHSL informé de tout changement survenant au sein de votre entreprise.

## 2.3 Entente de fournisseur

**Durée** : La présente entente demeurera en vigueur pendant un (1) an après la date d'entrée en vigueur (« durée initiale ») et, après la durée initiale, demeurera en vigueur jusqu'à ce qu'elle soit résiliée moyennant un préavis écrit d'au moins cent quatre-vingts (180) jours civils à l'autre partie, ou la survenance de l'un des événements suivants :



## Section 2 - Introduction des fournisseurs à HHSL

(i) Si l'autre partie viole une disposition de la présente entente à tout égard important et ne remédie pas à cette violation dans les soixante (60) jours suivant la notification écrite de cette violation (à moins que la violation ne puisse raisonnablement être corrigée dans ce délai, auquel cas un délai raisonnable sera accordé); ou

(ii) Si l'autre partie devient insolvable ou cherche à se protéger dans le cadre d'une faillite, d'une mise sous séquestre, d'un acte de fiducie, d'un arrangement avec les créanciers, d'un concordat de remise ou d'une procédure comparable, ou si une telle procédure est engagée contre l'autre partie (et non rejetée dans les 90 jours).

**Confidentialité :** Le fournisseur, par l'intermédiaire de ses représentants, s'engage à ne pas communiquer pendant la durée de la présente entente, ou à tout moment par la suite, toute information relative aux secrets, aux méthodes commerciales, aux secrets d'affaires, y compris les secrets commerciaux, aux informations commerciales et à la manière dont HHSL mène ses affaires à toute personne, société ou entité. Le fournisseur reconnaît et convient que le fournisseur a et recevra des informations confidentielles, y compris, mais sans s'y limiter, des données commerciales et confidentielles de HHSL qui comprennent des devis, des volumes des ventes, des prix, etc., et que les dommages-intérêts en argent ne sauront compenser adéquatement HHSL pour toute divulgation de toute information en violation de cette entente. Tout droit d'exécution équitable accordé à HHSL ne doit pas être considéré comme empêchant HHSL de demander des dommages monétaires réels ou tout autre recours au fournisseur et/ou à ses agents en cas de violation d'un tel engagement. Les informations confidentielles ne comprennent pas les informations qui, au moment de leur divulgation, sont généralement connues du public.

**Images :** Le fournisseur garantit qu'il est le détenteur de la propriété intellectuelle de tout matériel, image, contenu, œuvre d'art ou photo susceptibles d'être protégé par le droit d'auteur ou de toute marque déposée (« matériel ») soumis pour publication par HHSL, et qu'il accorde une licence non exclusive à HHSL pour publier, reproduire ou utiliser ce matériel. Il déclare avoir le droit légal et l'autorité pour accorder cette licence.

**Assurance :** Pendant la durée de la présente entente et pendant une période de trois (3) ans après la date de résiliation, le fournisseur souscrira et maintiendra en vigueur une assurance responsabilité civile commerciale (comprenant la responsabilité du fait des produits) dont la limite ne sera pas inférieure à 2 000 000 \$ par événement. Cette couverture d'assurance doit indiquer Home Hardware Stores Limited en tant qu'assuré supplémentaire et prévoir un préavis de trente jours (30) en cas d'annulation ou de changement important qui diminue la couverture. Le fournisseur s'engage en outre à faire remettre à HHSL par l'assureur du fournisseur un certificat d'assurance à jour dans lequel figure la couverture requise par la présente disposition. Les pièces justificatives de la couverture doivent être envoyées à l'adresse suivante : Home Hardware Stores Limited, Services des marchandises – 34, Henry Street, St. Jacobs, ON, N0B 2N0. Une photocopie/télécopie du certificat d'assurance valide doit être jointe. Un certificat à jour doit être fourni chaque année avant l'expiration du certificat actuel. La présente clause demeurera en vigueur après la résiliation ou l'expiration de la présente entente. La production du certificat d'assurance est une condition préalable à toute transaction commerciale.

**Indemnisation :** Aux fins du présent article, HHSL doit inclure les administrateurs, les dirigeants, les employés, les entrepreneurs, les actionnaires, et les employés des actionnaires de Home Hardware Stores Limited. Le fournisseur accepte d'indemniser et de dégager HHSL de toute réclamation et dépense de toute nature liée de quelque manière que ce soit à l'entente ou aux biens et/ou services, y compris le matériel associé, l'étiquetage et l'emballage, et notamment la conformité aux lois et règlements, la propriété intellectuelle, les blessures, le décès et les dommages matériels, mais uniquement dans la mesure proportionnelle de la responsabilité du fournisseur et de ses fournisseurs. La présente clause demeurera en vigueur après la résiliation ou l'expiration de la présente entente. HHSL NE SERA TENU RESPONSABLE ENVERS LE FOURNISSEUR DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, INDIRECT, SPÉCIAL OU CONSÉCUTIF DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, Y



COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS ANTICIPÉS, OCCASIONNÉE PAR UNE VIOLATION DE TOUTE DISPOSITION DE CET ACCORD, MÊME SI ELLE A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

**Relations entre les parties.** La relation du fournisseur avec HHSL est celle d'un entrepreneur indépendant dans le cadre de la présente entente. En aucun cas HHSL ne sera considéré comme un employeur des membres de sa direction, des employés, des agents ou des sous-traitants du fournisseur. Le fournisseur a la responsabilité exclusive d'embaucher, de licencier, de superviser et de dicter le travail quotidien des membres de sa direction, de ses employés, de ses agents ou de ses sous-traitants, et il est le seul responsable du paiement des salaires et des avantages sociaux de ses employés. En aucun cas le fournisseur ou l'un de ses membres de la direction, employés, agents ou sous-traitants ne sera considéré, en vertu de la présente entente, comme ayant le statut d'employé ou le droit de participer à des régimes, des arrangements ou des distributions de HHSL.

**Choix de la loi applicable.** Les lois de la province de l'Ontario régiront et contrôleront la présente entente, son exécution, et tout litige découlant de la présente entente ou s'y rapportant.

**Force majeure.** Aucune partie ne sera considérée comme ayant violé la présente entente si l'exécution de ses obligations ou les tentatives de remédier à une violation ou de mettre fin à un défaut de paiements sont retardées ou empêchées en raison d'une calamité naturelle, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'une panne des systèmes d'alimentation électrique ou de tout autre acte ou condition échappant au contrôle raisonnable de la partie concernée (« cas de force majeure »), à condition que la partie ainsi affectée fasse des efforts commercialement raisonnables pour éviter ou éliminer les causes de sa non-exécution et poursuive l'exécution immédiatement après l'élimination de ces causes. Nonobstant la présente section, tout retard supérieur à soixante (60) jours civils autorise la partie dont l'exécution n'est pas affectée par le cas de force majeure en question à résilier la présente entente moyennant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours civils à l'autre partie.

**Audit :** HHSL peut employer un vérificateur tiers pour examiner les déboursés et les déclarations des fournisseurs, y compris la vérification des conditions et des modalités de prix. Le fournisseur accepte de coopérer avec les demandes d'information de tout vérificateur tiers retenu par HHSL, de vérifier et de rectifier toute erreur ou omission relevée, y compris, mais sans s'y limiter, les paiements en double, les erreurs de prix, les paiements incorrects et les remises manquantes. Le fournisseur s'engage à conserver toute la documentation relative à l'entente de fournisseur pendant au moins trois (3) ans à des fins de vérification.

**Préavis de changement de prix :** Sous réserve de toute garantie de prix du fournisseur à HHSL, le fournisseur doit fournir un préavis écrit d'au moins 90 jours à HHSL de tout changement de prix, ainsi que des documents justifiant l'augmentation des coûts.

**Autres :** La présente entente ne peut être amendée, renoncée ou modifiée sans le consentement écrit de HHSL. Les dispositions de la présente entente sont réputées être solidaires et l'invalidité d'une disposition de la présente entente n'affectera pas la validité des autres dispositions de la présente entente. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne fasse pas respecter les modalités ou conditions de la présente entente ne doit pas être interprété comme une renonciation à tout droit dont dispose l'une ou l'autre des parties. La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et doit être interprétée conformément aux lois de cette province. Aucune des parties ne peut disposer d'un droit quelconque en vertu de la présente entente ou la grever sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.



### 3 Présentation de votre programme à Home Hardware Stores Limited

Les gestionnaires de marchandises de HHSL s'engagent à fournir des produits et des programmes de qualité qui assureront le succès et la croissance de nos marchands. Votre aide en fournissant les informations nécessaires sur le programme est essentielle pour nous permettre de prendre des décisions d'achat en temps opportun. Voici les éléments clés pour une présentation efficace de votre programme:

- ◆ Connaître nos marchands et leurs concurrents. Comprendre les besoins du canal des marchands indépendants.
- ◆ Déterminer comment votre produit ou votre programme aidera nos marchands à accroître les ventes et les profits dans votre catégorie de produits.
- ◆ Une stratégie de transition entre le produit actuellement stocké et votre produit est un facteur très important dans toute décision de changer de gamme de produits. Il peut être nécessaire de prévoir dans votre programme des dispositions qui faciliteront un changement de programme.
- ◆ **Avant que Home Hardware Stores Limited ne passe des commandes ou accepte des factures, votre entreprise doit nous faire parvenir un « Certificat d'assurance » dûment signé ([voir la section 4.1 Certificat d'assurance \[tous les fournisseurs\]](#)) et une signé « Entente de fournisseur » dûment signée ([voir la section 4.2 Entente de fournisseur \[tous les fournisseurs\]](#)).**

#### 3.1 Assortiment d'articles

- ◆ Décrivez votre philosophie de positionnement par rapport à celle de vos concurrents sur le marché (c.-à-d., entrée, milieu ou haut de gamme).
- ◆ Veuillez présenter toute possibilité de marketing innovant que vous pouvez offrir (p. ex., nouvelles gammes de produits, améliorations de produits, PLV, initiatives de merchandising). Les niches concurrentielles sont le concept clé ici.

#### 3.2 Qualité des articles

- ◆ Décrivez en détail l'engagement de votre entreprise envers la qualité des produits ainsi que vos normes de performance.
- ◆ Décrivez les principaux tests ou indicateurs de performance utilisés dans vos tests de contrôle de la qualité.
- ◆ Si votre entreprise offre plus d'une gamme de produits, mettez en évidence les différents degrés de qualité et les spécifications.
- ◆ Expliquez vos initiatives en matière de contrôle de la qualité.

En cas de problème de contrôle de la qualité, quelles procédures de planification d'urgence votre entreprise a-t-elle mises en place pour subvenir aux besoins en stocks de HHSL, à la fois dans les centres de distribution et dans les magasins?

Pour des détails précis sur l'assurance de la qualité des marques privées, veuillez consulter [le Manuel d'assurance de la qualité des fournisseurs HHSL en matière de marques privées](#)



### 3.3 Stratégie marketing

Une stratégie marketing solide fait partie intégrante d'une relation à long terme et de la croissance

- ◆ En tant que partenaire d'affaires de HHSL, comment proposez-vous que nous renforçons notre part de marché collective à court et à long terme?
  - ◆ Quelle est la stratégie de votre entreprise pour aider HHSL à se démarquer de ses concurrents?
- Votre stratégie doit être suffisamment détaillée pour nous donner une bonne compréhension de vos capacités et de votre orientation marketing.

### 3.4 Fourniture de devis

Nous vous demandons de fournir les devis de prix suivants lors de la présentation de votre programme:

#### Amérique du Nord:

- ◆ Coût avec fret prépayé à chacun de nos centres de distribution situés à St. Jacobs en Ontario, à Debert en Nouvelle-Écosse et à Wetaskiwin en Alberta.
- ◆ Coût avec encaissement du fret.
- ◆ Remise pour cueillette (*étant donné que HHSL livre à ses marchands par l'intermédiaire de sa propre flotte de camions, il est dans l'intérêt mutuel des fournisseurs Home de permettre la cueillette*).
- ◆ Un programme complet de prix pour l'expédition directe (*le cas échéant*) doit également être proposé. Assurez-vous d'indiquer toute la gamme des niveaux d'achat avec expédition directe, car nos marchands ont un large éventail de volumes d'achat (*c.-à-d., des commandes de taille aux commandes de camion complet*).

#### À l'étranger :

- ◆ Coût FAB d'un port autorisé HHSL. Le fournisseur est responsable de tous les frais de transport terrestre.

### 3.5 Analyse du prix de détail

Une étude des prix du marché de détail pour votre produit doit être présentée avec toutes les propositions et modifications de prix. L'étude sur les prix doit inclure les prix pour les chaînes à grande surface, pour les chaînes régionales et pour d'autres indépendants. L'étude sur les prix doit également indiquer quels articles sont sensibles ou non à l'évolution des prix

### 3.6 Garanties de Prix et préavis de modifications de prix

**Baisse de prix** – Si le fournisseur (*ou le fabricant*) propose une baisse de prix, ces changements entreront en vigueur immédiatement pour tout produit pour lequel un APE n'a pas été envoyé. Tous les bons de commande ouverts tiendront compte du nouveau prix inférieur. Le fournisseur doit facturer immédiatement le prix le plus bas pour tout bon de commande ouvert ou futur.

En vigueur dans tous les cas de baisse de prix, les fournisseurs sont également tenus d'évaluer le stock total détenu dans tous les centres de distribution HHSL et d'étendre la protection de prix pour l'exposition des stocks en main au risque. Il est essentiel que les stocks actuels soient inclus dans tous les calculs liés aux réductions de coûts pour s'assurer que tous les stocks sont comptabilisés correctement et que les prix demeurent cohérents dans tous les canaux. Les montants de la protection de prix seront déduits de notre prochain paiement au fournisseur.

**Augmentation de prix** - HHSL exige un préavis d'au moins 90 jours de toute augmentation de prix ainsi que les documents justificatifs qui appuient l'augmentation qui aura lieu. Pendant que les augmentations de prix sont en



cours d'examen, les processus liés aux bons de commande et à l'approvisionnement en marchandises doivent se poursuivre sans interruption.

Si l'augmentation de prix est rejetée, le fournisseur doit continuer à facturer au prix initial.

Si l'augmentation de prix est acceptée, les modifications entreront en vigueur comme négociées.





## 4 Renseignements sur les conventions commerciales

Veillez trouver ci-dessous une liste des ententes commerciales. Certaines sont obligatoires, tandis que d'autres sont facultatives. Vous devrez adhérer, ainsi que d'autres opportunités commerciales auxquelles vous pouvez participer. Votre gestionnaire des marchandises de HHSL sera heureux d'en discuter avec vous.

### LES CONVENTIONS SUIVANTES SONT OBLIGATOIRES

#### 4.1 *Certificat d'assurance (tout les fournisseurs)*

Il est **obligatoire** que tous les fournisseurs soumettent un **certificat d'assurance** à HHSL chaque année. Nous achetons chaque année des produits et des services auprès de nombreuses entreprises et, afin de garantir la protection des intérêts financiers de l'organisation, notre politique exige que les entrepreneurs, les consultants, les prestataires de services et les fournisseurs faisant affaire avec HHSL souscrivent une assurance responsabilité civile et d'autres assurances, selon les besoins, dans des montants jugés adéquats par Home Hardware. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

Voir la section 2.3 Assurance.

#### 4.2 *Entente de fournisseur (tous les fournisseurs)*

Il est obligatoire que tous les fournisseurs soumettent une entente de fournisseur à Home Hardware Stores Limited. Ce formulaire vous sera fourni par votre gestionnaire des marchandises. Vous ne serez accepté en tant que fournisseur approuvé de HHSL que si cette entente est dûment remplie. Le formulaire doit être rempli et renvoyé au gestionnaire des marchandises. Le formulaire ne peut être modifié de quelque façon que ce soit. Si une entente de fournisseur dûment remplie n'est pas renvoyée au plus tard à la date de la première commande de produits par HHSL, l'entente de fournisseur est réputée acceptée par le fournisseur.

#### 4.3 *Introduction de nouveaux articles (tous les fournisseurs)*

Pour vous aider à présenter vos nouveaux articles à nos marchands, votre gestionnaire des marchandises demandera un rabais pour commande initiale.

Des échantillons de produits sont requis sur demande.

Inscrire un nouveau produit à l'assortiment HHSL ne garantit pas que le produit atteindra la tablette de vente au détail et sera finalement vendu aux consommateurs. HHSL travaille selon un modèle « d'attraction » avec ses magasins. Nos partenaires fournisseurs doivent collaborer avec HHSL pour aider à adapter leurs produits et programmes aux magasins HH. Toutes les propositions des fournisseurs doivent inclure un plan qui assure le placement des produits dans nos magasins membres.

Nous avons conçu plusieurs programmes pour spécifiquement « lancer » de nouveaux programmes destinés à nos membres. Communiquez avec votre gestionnaire des marchandises pour obtenir tous les détails sur ces occasions.



## 5 Exigences commerciales générales

Cette section de notre guide traite de plusieurs exigences commerciales pour faire des affaires avec Home Hardware Stores Limited. Veuillez lire attentivement chacune de ces exigences. Si vous avez des questions, veuillez en discuter avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.

### 5.1 Address courriel générique pour les questions de non-conformité

Le fournisseur doit fournir une adresse courriel « générique » pour les questions de non-conformité. (Ressource en matière de conformité)

La Ressource en matière de conformité doit consister en une seule adresse courriel qui rejoint une ou plusieurs personnes-ressources clés au sein de votre organisation. Plusieurs avis sont envoyés à cette ressource, le cas échéant, et plusieurs d'entre eux pourraient entraîner des frais de non-conformité s'ils ne sont pas traités rapidement. Voici quelques exemples d'avis : Des lettres d'avertissement d'expédition tardive ou de bon de commande tardif; les problèmes d'APE, les problèmes de CUP/GTIN sur une boîte, les rappels de certificat d'assurance et les factures mensuelles de conformité avec rapports détaillés, le cas échéant.

Un courriel de groupe aide à atténuer les effets des changements de personnel et simplifie le processus de communication.

Ce courriel requis pourrait être créé par votre entreprise.

Un courriel de groupe aide à atténuer les effets des changements de personnel et simplifie le processus de communication.

Si un courriel de groupe n'est pas possible, veuillez noter que la Ressource en matière de conformité est responsable de la distribution des avis aux personnes appropriées au sein de votre organisation.

### 5.2 Articles

Pour inscrire votre article auprès de Home Hardware Stores Limited, nous avons besoin d'informations détaillées sur cet article. Pour fournir ces informations et faire entrer votre article dans nos systèmes, un « profil d'article », rempli dans son intégralité, sera nécessaire.

#### 5.2.1 Profil d'article et identifications

Votre gestionnaire des marchandises vous transmettra un profil d'article en format Excel, accompagné d'une série d'instructions.

La plupart des exigences en matière d'information énumérées dans le profil sont explicites. Si vous souhaitez obtenir des explications plus détaillées sur des sujets comme l'identification des articles, veuillez vous reporter aux sections suivantes.

##### 5.2.1.1 Exigences Bilingues

Home Hardware Stores Limited possède des magasins au Québec et dans d'autres régions où le français est la langue principale. Nous avons donc pour politique de fournir toutes les informations sur les articles en anglais et en français. Dans le profil de l'article, il est obligatoire de remplir les rubriques

« Caractéristiques et avantages » et « Textes de marketing » dans les deux langues. Les « Caractéristiques et



avantages » et les « Textes de marketing » seront confiés à un service de traduction professionnel si les versions anglaise et française ne sont pas fournies. Ces services seront facturés sur la base d'un recouvrement des coûts + 15 %. Pour connaître les autres exigences bilingues, veuillez vous référer à la [section 7.1.2 Exigences d'emballage bilingue](#).

### 5.2.1.2 Exigences relatives au GTIN et code à barres

Please Veuillez consulter le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

### 5.2.1.3 Règles de mesure et de poids des emballages

Veuillez consulter le document [Lignes directrices de HHSL en matière de mesures et de poids](#) pour obtenir plus de détails.

## 5.2.2 Guide de style pour les pages de détails des produit

Lorsque vous mettez un article en vente auprès de Home Hardware Stores Limited, vous devez respecter tous les aspects de notre guide de style pour les pages de détails des produits. Ce guide comprend nos directives concernant les détails des produits, la présentation des produits, les spécifications des produits, les types de médias obligatoires et tous les types de médias recommandés.

[Guide de style des pages de détails des produit](#)

## 5.3 Articles supprimés

HHSL a l'un des taux d'exécution des commandes les plus élevés de l'industrie et un article supprimé peut causer des problèmes de continuité et de niveau de service pour nos marchands. Il est extrêmement important que nos fournisseurs aient un approvisionnement régulier en produits et qu'ils maintiennent une position « en stock » dans nos centres de rénovation. Les fournisseurs doivent donner un **préavis d'au moins 120 jours** avant la suppression d'un produit. Ce préavis nous permettra de créer une transition adéquate vers un produit alternatif pour nos marchands. Les produits achetés dans les soixante (60) jours avant le préavis peuvent être retournés au fournisseur pour un crédit complet. Dans certaines circonstances, des fonds de réduction peuvent être discutés et convenus avec votre gestionnaire des marchandises. Pour soutenir le roulement des produits et créer de la place pour les nouveaux produits et les programmes des fournisseurs, votre gestionnaire des marchandises peut négocier dans votre contrat d'achat des éléments comme des rachats coordonnés, des réductions de prix ou un programme de vente aux consommateurs pour les marchandises supprimées.

## 5.4 Environnement - Sécurité des produits – Information sur la gérance

Le fournisseur devra, à ses frais, se conformer aux exigences en matière d'environnement, de sécurité des produits et de gérance raisonnablement spécifiées par Home Hardware Stores Limited ou exigées par la loi, les normes ou la politique de HHSL, y compris, sans s'y limiter, les exigences suivantes :

### **Sécurité des produits:**

Fournir une fiche de données de sécurité, en anglais et en français, pour un produit chimique ou tout autre produit nécessitant une telle fiche (avant de fournir un bon de commande) qui pourrait être spécifiée par HHSL



ou par un agent indépendant autorisé sous contrat avec HHSL.

- ◆ Fournir tout autre renseignement sur la marchandise concernant la santé et la sécurité environnementales, chimiques ou professionnelles, comme l'exige une loi ou une norme, ou qui pourrait être spécifié par HHSL ou par un agent indépendant autorisé sous contrat avec HHSL.
- ◆ Fournir un numéro de téléphone d'urgence 24 heures sur 24 et d'un numéro de téléphone d'urgence pendant les heures normales de travail, indiquant les heures d'ouverture et le fuseau horaire applicable.
- ◆ Fournir des instructions détaillées sur la manière dont les marchandises peuvent être détruites ou éliminées par HHSL ou les marchands Home, y compris des informations sur la manière dont toutes les lois et normes canadiennes relatives aux questions environnementales doivent être respectées dans le cadre de cette destruction ou élimination.
- ◆ Prévoir le retrait et/ou la disposition de toute marchandise (*ou toute partie de celle-ci*), dans la chaîne d'approvisionnement de HHSL ou au niveau du magasin, dont la vente n'est plus légale au Canada en vertu de toute loi ou norme.
- ◆ Enregistrement, étiquetage et conformité de tous les produits de pesticide auprès de l'autorité gouvernementale compétente, lorsque la loi l'exige.
- ◆ Assurer la conformité et l'enregistrement auprès de RNCAN (*Ressources naturelles Canada*) des produits réglementés en vertu du Règlement sur l'efficacité énergétique de 2012.
- ◆ Veiller à ce que des procédures de conformité soient établies pour le signalement des produits causant des dommages matériels ou corporels, comme l'exige Santé Canada.
- ◆ Les avis de défauts ou de rappels de produits doivent être communiqués à HHSL en temps opportun.
- ◆ Veiller à ce que les produits chimiques soient étiquetés conformément au RPCCC (*Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation*). Les produits étiquetés avec l'étiquette SIMDUT ne seront pas acceptés.
- ◆ Ensure all products are compliant with the National Fire Code as required.

### Gérance/environnement

- ◆ Élaboration et mise en œuvre, avec HHSL, de programmes de gérance des produits pour gérer le cycle de vie des marchandises et des emballages associés, de l'acquisition des matériaux à l'utilisation et à l'élimination finale des marchandises et des emballages associés, en tenant compte de leur impact sur HHSL, les marchands Home, le consommateur et l'environnement.
- ◆ S'il est confirmé que HHSL est le représentant inscrit pour les programmes ou produits applicables, alors AUCUNS frais de gestion environnementale ne seront facturés pour les expéditions des centres de distribution.
- ◆ En TOUTES circonstances, le fournisseur doit demeurer responsable de tous les coûts de gestion ou frais de gestion environnementale liés aux expéditions directes en magasin.
- ◆ Coopérer avec HHSL à la mise en œuvre de programmes de gestion des produits et des emballages imposés par la loi ou les normes, ce qui peut inclure financer les programmes de gestion, fournir les composants et les poids des emballages sur demande, ou modifier les attributs des produits ou des emballages, afin de minimiser les impacts de la gestion ou environnementaux.
- ◆ Fournir à HHSL ou à un agent indépendant sous contrat avec HHSL des renseignements particuliers
- ◆ sur un produit ou un emballage dont HHSL a besoin pour satisfaire à toutes les exigences de déclaration d'une loi ou norme.
- ◆ Coopérer avec HHSL pour reformuler ou remballer des marchandises afin de se conformer aux programmes



d'environnement, de santé et de sécurité ou de gérance exigés par HHSL ou par toute loi ou norme.

- ◆ S'inscrire et se conformer à tous les programmes de gérance requis lorsque le fournisseur est l'intendant obligé, fournir à HHSL les détails de la conformité de l'enregistrement.
- ◆ Informer immédiatement HHSL de toute modification de la conception ou de l'emballage du produit ou de tout changement susceptible d'avoir un impact sur l'obligation de gérance ou la conformité.

#### 5.4.2 Conformité en matière de protection de l'environnement

Le fournisseur garantit que tous les produits actuels et tous les produits futurs fournis à HHSL seront conformes aux réglementations canadiennes pertinentes concernant les matériaux et les produits chimiques interdits. Cela comprend, sans s'y limiter, les exigences énoncées dans la Loi canadienne sur la protection de l'environnement et toute autre loi équivalente ou applicable. Le fournisseur s'engage à informer immédiatement HHSL si les produits ne sont pas conformes à la législation canadienne applicable et à fournir des détails sur la non-conformité, y compris des précisions sur les substances non conformes ou les pièces et produits qui les contiennent.

La documentation pertinente, y compris les rapports de test ou une lettre de garantie détaillée pour les articles non conformes, doit être fournie à HHSL ou à ses fournisseurs de services de test tiers immédiatement sur demande

#### 5.5 Modifications apportées à l'article ou à l'emballage

Il est extrêmement important que HHSL reçoive les détails de la modification des articles, bien avant que l'expédition des articles modifiés ne soit effectuée. Cela inclut la modification du produit lui-même, ou d'autres détails tels que l'emballage, les dimensions ou numéro de pièce du fournisseur. Il incombe au fournisseur d'examiner ces modifications et d'attribuer les nouveaux CUP/GTIN de manière appropriée. Veuillez vous référer à la *section 3.5 Quand changer de GTIN* dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

Selon l'importance de la modification, HHSL peut déterminer qu'un nouveau numéro d'article HH est nécessaire. Dans ce cas, votre gestionnaire des marchandises vous informera du nouveau numéro d'article HH.

HHSL exige un préavis de 60 jours pour tout changement de GTIN avant l'expédition. Si un produit reçu contient un code à barres qui n'est pas enregistré dans les systèmes HHSL en raison de la non-communication de ces données de code à barres, nos frais administratifs minimums pour rectifier ce problème sont de 250 \$

#### 5.6 Prix de l'article

Les sujets relatifs aux prix des articles sont traités dans la [section 3 Présentation de votre programme à Home](#). Voir les rubriques suivantes pour plus de détails : [Section 3.4 Fourniture de devis](#), [section 3.5 Analyse du prix de détail](#), [section 3.6 Garanties de prix et préavis de modifications de prix](#). If you have any questions, please contact your HHSL Merchandise Manager. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des marchandises HHSL.



## 5.7 Test des articles et Produits défectueux

HHSL peut exiger que votre ou vos produits soient testés à des fins d'assurance de la qualité et de performance du produit. Si vous ne disposez pas encore des résultats des tests ou si les rapports de tests fournis ne sont pas acceptables, notre équipe d'assurance de la qualité peut initier les tests requis. Cela vous sera communiqué avant que les tests n'aient lieu. Toutes les conclusions applicables des tests doivent être traitées dans le cadre d'un plan d'action corrective et préventive (CAPA) en collaboration avec notre équipe d'assurance de la qualité. HHSL se réserve le droit d'interrompre ou de rejeter un produit présentant des défaillances critiques qui mettent en péril la sécurité du client et la réputation de la marque. Si HHSL fait effectuer les tests en votre nom, vous devrez rembourser à HHSL tous les coûts associés aux tests. Pour des détails précis sur l'assurance de la qualité des marques privées, veuillez consulter le [Manuel d'assurance de la qualité des fournisseurs HHSL en matière de marques privées](#)

Le fournisseur reconnaît et accepte que Home Hardware Stores Limited ait droit à un crédit pour tout produit défectueux acheté auprès du fournisseur. Le fournisseur accepte d'autoriser Home Hardware Stores Limited à déduire un pourcentage convenu du paiement de chaque facture soumise par le fournisseur pour compenser les coûts des produits défectueux. Si l'indemnité pour produits défectueux ne couvre pas la totalité des coûts associés aux produits défectueux, Home Hardware Stores Limited aura le droit de déduire toute différence restante des futures factures du fournisseur ou de facturer directement le fournisseur, au choix de HHSL. Dans les cas où un produit défectueux est retourné au fournisseur pour remboursement, le fournisseur doit payer tous les frais d'expédition ainsi que tous les frais de manutention et d'administration associés.

### 5.7.1 Dates de péremption

Les fournisseurs sont tenus de fournir aux gestionnaires de marchandises les éléments suivants :

- ◆ La date de péremption, la date d'expiration ou la date de fabrication applicables pour un suivi correct, ainsi que tout document spécial nécessaire pour déchiffrer la date appropriée (p. ex., le calendrier julien)
- ◆ Toute modification ou mise à jour de la date de péremption, de la date d'expiration ou de la date de fabrication doit être communiquée au gestionnaire des marchandises avant l'expédition sous le nouveau format, sous peine de pénalités ou d'amendes

Tous les articles portant une date d'expiration ou une péremption doivent arriver dans nos centres de distribution avec 80 % de leur durée de conservation restante ou au moins 6 mois avant l'expiration. Les articles dont la durée de conservation totale est inférieure à 6 mois doivent avoir une durée de conservation restante de 90 %. Toutes les expéditions reçues avec une durée de conservation inférieure seront rejetées et renvoyées au fournisseur à ses frais. Les fournisseurs ayant des problèmes de datation récurrents se verront infliger une amende. Les articles saisonniers peuvent être examinés avec le gestionnaire des marchandises s'il existe des exceptions telles que des taux de vente permettant de vendre le produit bien avant sa date d'expiration. Tout produit spécialisé nécessitant une datation différente doit être approuvé par écrit par le gestionnaire des marchandises de HHSL avant d'être expédié.

## 5.8 Emballage des marques privées

HHSL maintient des normes graphiques élevées pour les emballages des marques privées. Les normes de couleur et de conception, y compris l'utilisation des polices de caractères, le placement du texte, la taille et le placement du logo, le texte du produit, etc., doivent répondre aux normes applicables.

Toutes les nouvelles conceptions d'emballages de marques privées doivent être exécutées par le service Marques privées de Home Hardware. Tous les éléments nécessaires (lignes directrices, gabarit de contenu, spécifications d'impression) doivent être fournis au coordinateur des marques privées pour l'exécution de l'emballage. Les fichiers de production finaux seront fournis au fournisseur. Les fichiers ne doivent en aucun cas être manipulés.



Les échantillons d'impression d'emballage doivent être fournis pour approbation avant l'impression de la production de masse. Tous les coûts de développement des emballages de marque privée et les échantillons d'impression doivent être payés par le fournisseur.

Les fournisseurs doivent informer leur gestionnaire des marchandises avant de réimprimer un emballage afin de s'assurer que la conception de l'emballage est actuelle et conforme à nos normes. Nous nous réservons le droit de refuser les envois non conformes à ces normes.

### 5.8.1 Échantillons

Les fournisseurs doivent fournir, sans frais, des échantillons de leurs produits à la demande de HHSL. Ces échantillons seront destinés à l'usage interne de HHSL, dans le cadre de ses catalogues, de ses publicités imprimées, de ses fichiers d'images et de son merchandising et des planogrammes.

Les échantillons doivent être authentiques, et la dimension de l'emballage de l'unité consommateur doit être identique à l'emballage réel du produit qui nous est envoyé. Les échantillons ne seront pas renvoyés au fournisseur.

### 5.8.2 Substitutions

HHSL n'accepte pas les produits de substitution à moins qu'ils n'aient été approuvés au préalable par le gestionnaire des marchandises. Dans certains cas, la substitution peut exiger un nouveau numéro d'article HH, ce qui nécessite de remplir le profil de nouvel article. Ce formulaire doit être rempli avant tout envoi à un centre de rénovation. Cette étape doit être effectuée avant toute expédition (directement vers les magasins ou vers les entrepôts de HHSL).

Si la marchandise figurant sur un bon de commande ne peut pas être expédiée dans son intégralité, le fournisseur doit contacter l'acheteur de HHSL au plus tard soixante-douze (72) heures après la réception du bon de commande par le fournisseur pour discuter des options. (*p. ex., quantités différées, substitutions*)

## 5.9 Règlements sur le transport des marchandises dangereuses

Le fournisseur est responsable de l'identification, de la classification, de l'emballage, du marquage, de l'étiquetage et des formulaires pour les exigences de la Loi sur le transport des marchandises dangereuses (TMD) et les exigences du Règlement sur les produits chimiques et contenants de consommation (RPCCC), conformément aux réglementations gouvernementales fédérales et internationales. Si la marchandise comprend des explosifs, des produits chimiques ou d'autres produits qui sont couverts par la [Loi sur le TMD](#) ou le [RPCCC](#), le fournisseur doit faire tout ce qui est nécessaire pour garantir le respect de ces règlements. Vous devez fournir à HHSL toutes les informations requises pour transporter les produits conformément à la réglementation sur les marchandises dangereuses/RPCCC au Canada avant que nous puissions expédier les produits à notre réseau de marchands. HHSL a le droit de refuser toute expédition de marchandises dangereuses/produits RPCCC si HHSL estime que le fournisseur n'a pas fait tout ce qui est raisonnable pour assurer la conformité avec la Loi sur le TMD et le RPCCC. L'interprétation et l'utilisation des règles peuvent varier selon les circonstances et le HHSL ne peut assumer la responsabilité de toute erreur, omission ou conséquence pouvant découler des informations obtenues dans les publications susmentionnées.





**Remarque :** Si vous soumettez un nouveau produit qui est une marchandise dangereuse, y compris les quantités limitées et les piles au lithium, ou conforme au RPCCC, le profil de l'article comprend un onglet unique intitulé « Formulaire TMD – RPCCC » qui comprend un formulaire à remplir dans le cadre de la soumission de votre produit

## 5.10 Commandes Spécial

Les commandes spéciales permettent aux marchands Home Hardware et à leurs clients d'accéder à des produits qui sont disponibles, mais qui ne font pas partie de l'assortiment de produits standard qu'un fournisseur a mis en place avec HHSL. Spécial

Les commandes peuvent être passées directement d'un fournisseur à un magasin ou être relayées par l'un des centres de distribution HHSL. Les fournisseurs doivent disposer d'un certificat d'assurance en cours de validité pour effectuer des commandes spéciales par l'intermédiaire de HHSL.

Pour soutenir les commandes spéciales auprès des marchands Home Hardware, veuillez collaborer avec votre gestionnaire des marchandises pour fournir les renseignements suivants :

- ◆ Coordonnées d'une personne-ressource – Pour toutes les demandes de renseignements, de prix, de disponibilité, de délai de livraison, pour passer des commandes et pour assurer le suivi de tout problème.
- ◆ Listes de prix ou informations sur le portail de commande – Calcul des coûts en dollars canadiens ou américains.
- ◆ Exigences minimales de commande, y compris les minimums prépayés.
- ◆ FAB – Lieu d'expédition du produit, s'il diffère des commandes du centre de distribution.
- ◆ Fournir des devis de transport si possible.
- ◆ Politique de retour – Indiquer les coûts ou les restrictions liés au retour d'une commande spéciale au fournisseur.

REMARQUE : Pour l'instant, HHSL n'est pas en mesure d'envoyer par Échange électronique de données les commandes initiées par le service des commandes spéciales. Elles devront être traitées par courriel par l'intermédiaire du bureau des commandes du fournisseur.





## 6 Exigences de mise en œuvre d'échange électronique de données (EED)

L'échange électronique de données (EED) est l'échange d'ordinateur à ordinateur de données commerciales courantes entre partenaires commerciaux dans des formats de données standard. Pour la conformité en matière d'EED, HHSL exige les documents EED suivants :

- ◆ **Bon de commande (850)** – Uniquement pour les commandes des Centre de rénovations. Requis pour les fournisseurs de stocks dans les Centre de rénovations. Sortant aux fournisseurs.
- ◆ **Accusé de réception fonctionnel (997)** – Requis pour tous les documents 850 de HHSL 850, doit accuser réception de la transaction et du niveau de groupe dans les 24 heures suivant la réception.
- ◆ **Accusé de réception d'un bon de commande (855)** – Ce document signifie que vous, le fournisseur, acceptez les détails de la commande en ce qui concerne les conditions, la devise, la date d'expédition, les prix des articles, leur disponibilité et les quantités. Entrant des fournisseurs.
- ◆ **Avis préalable d'expédition (856)** – Aussi appelé APE. Ce document contient les détails du bordereau d'expédition de chaque envoi. Il s'agit de l'identification des articles et de la quantité expédiée pour chaque article. Il doit être envoyé dès que l'envoi quitte l'installation d'expédition du fournisseur. Requis pour les fournisseurs de stocks dans les Centre de rénovations. Entrant des fournisseurs.
- ◆ **Facture (810)** – La facture EED est équivalente à vos factures papier en cours. Cela comprend toutes les expéditions aux centres de rénovation et directes en magasin faites à un emplacement HHSL. Requis pour les fournisseurs qui expédient directement en magasin et dans les Centre de rénovation. Entrant des fournisseurs.

Tous les renseignements en matière d'EED sont disponibles à l'adresse:

[www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

### 6.1 Gestion des bons de commande

Il s'agit d'une vue d'ensemble du cycle de vie d'un bon de commande (BC) à partir du moment où il est créé par HHSL puis envoyé au fournisseur pour être examiné et accepté, expédié et facturé.

Notre intention est de faire en sorte que tous les fournisseurs des centre de rénovation soient conformes en matière d'EED pour les bons de commande, les accusés de réception de BC, les APE et la facturation.

**REMARQUE :** Pour le moment, HHSL n'est pas en mesure d'envoyer via EED des BC créés par l'un de nos marchands. Celles-ci devront toujours être traitées manuellement par le bureau des commandes du fournisseur, mais une facture EED est requise pour toutes ces commandes.

#### Nouveaux fournisseurs :

En tant que nouveau fournisseur, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser l'EED. Nous vous mettrons en relation avec Commport Communications International et leur portail Web. Ce portail Web vous permettra de recevoir des BC et d'envoyer des accusés de réception de BC, des APE et des factures via EED à HHSL. Commport vous fournira une connexion au portail Web et une formation sur le système.  
[www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

Si vous êtes déjà associé à un autre fournisseur d'EED basé sur le Web, vous pouvez continuer à recevoir vos BC créés et tous les autres documents requis via Commport jusqu'à ce que vos propres solutions EED aient été configurées et testées par notre équipe EED interne.



## 6.2 Guide des processus Acceptation en cours du fournisseur (ACF)

Accusé de réception, négociation et acceptation du bon de commande (BC)

- ◆ L'accusé de réception du BC (*modèle 855 de l'échange électronique des données [EED]*) est une transaction obligatoire.
- ◆ Le modèle EED 855 sert à plusieurs fins : le fournisseur accuse réception de la commande, accepte les conditions et les exigences énumérées ci-dessous et permet aux fournisseurs de commencer à négocier en utilisant la condition de rejet du BC du modèle 855.

### Processus de négociation du BC

Cette section décrit le processus de négociation et les responsabilités du fournisseur et de Home Hardware. Le fournisseur doit reconnaître qu'il a examiné le BC et qu'il en accepte les conditions comme suit :

- ◆ Le BC peut être expédié avant la date d'expédition demandée. Cela signifie que la totalité de la commande sera en transit au plus tard à cette date. Tout envoi envoyé avec plus de sept (7) jours civils d'avance sera soumis à des frais de non-conformité. Les modalités de transport devront être planifiées AVANT cette date pour toutes les commandes prépayées et collectées.
- ◆ Les modifications apportées aux dates d'expédition demandées après l'acceptation du BC sont soumises à des frais administratifs. Voir la section [9.2 Objectifs de respect des délais d'expédition et du taux d'exécution temps](#) pour plus de détails. Il incombe au fournisseur d'être conscient des perturbations de la chaîne d'approvisionnement au niveau interne et mondial et de planifier en conséquence, dans la mesure du possible.
- ◆ Chaque article et chaque quantité commandés sont disponibles dans leur intégralité pour être expédiés à la date d'expédition demandée. \*\* Voir la remarque ci-dessus.
- ◆ Chaque article correspondra au CUP, au modèle et/ou au numéro du fabricant.
- ◆ Le coût unitaire de chaque article est exact.
  - Les articles des offres spéciales pour les événements promotionnels auront un coût promotionnel ajusté et le BC contiendra un suffixe PB, PR ou LL. Les commentaires du BC contiendront le numéro d'événement associé à l'offre promotionnelle. \*\*\* Voir la remarque ci-dessus.
  - Les articles achetés dans le cadre de notre programme du Marché auront un BC avec un suffixe MK, FM ou SM. Des commentaires seront affichés sur le BC indiquant que le BC est une commande du Marché (avant-Marché ou après-Marché). \*\* Voir la remarque ci-dessus.
  - Les offres spéciales et les modalités de paiement qui ne sont pas liées aux activités promotionnelles ou du Marché seront notées dans les commentaires du BC pour le fournisseur.
- ◆ Modalités de paiement du BC
  - Reprendra les termes réguliers basés sur notre entente de fournisseur.
  - Toute modification des modalités de paiement reflétera soit le marché, soit les activités promotionnelles ou spéciales, comme convenu entre le fournisseur et Home Hardware, et sera affichée en utilisant le suffixe approprié et les commentaires du BC, comme indiqué ci-dessus pour les offres spéciales ou le Marché.

Lorsqu'un article ne peut pas répondre à l'un des critères ci-dessus, le fournisseur est tenu de faire passer le BC à un processus de négociation en utilisant le statut Rejeté et en incluant des commentaires.

- ◆ La réponse d'un fournisseur doit être transmise dans les six (6) jours civils à compter de la date de transmission d'un nouveau BC. Il peut s'agir d'une acceptation ou d'un rejet de BC.



- Acceptation du BC envoyée via EED 855, ce qui signifie que toutes les conditions ci-dessus peuvent être remplies.
- Un rejet de BC ne peut être émis que si les exigences du BC ne sont pas respectées. S'il y a des divergences, le fournisseur peut rejeter le BC en émettant un rejet EED 855. Les détails et les commentaires sur les raisons du rejet du BC doivent également être envoyés avec l'EED 855. Cela sera alors considéré comme une négociation de BC entre l'émetteur du BC et le fournisseur. Le BC ne peut être rejeté ou faire l'objet de négociations pendant plus de sept (7) jours civils.

*\*\* S'il y a des articles qui ne peuvent pas respecter la date d'expédition demandée et qui nécessitent la création d'un nouveau BC spécifiquement pour ces articles, Home Hardware considérera que tous les minimums du fournisseur ont été respectés avec le bon de commande initial.*

*\*\*\* S'il y a des divergences en raison du prix, le fournisseur doit s'assurer que le prix de l'offre spéciale n'est pas applicable (comme indiqué ci-dessus) avant de rejeter un BC. Il incombe au fournisseur de veiller à ce que TOUS les services de son entreprise soient informés des prix spéciaux et des modalités de paiement.*

- ◆ Une fois que la négociation du BC entre le fournisseur et l'émetteur du BC est terminée, le fournisseur doit fournir une acceptation EED 855.
  - Le formulaire 855 constituera la confirmation que le fournisseur peut répondre aux exigences du BC et que le fournisseur sera tenu responsable des expéditions complètes, exactes et à temps du BC.
  - Toutes les commandes devront alors faire l'objet d'un avis préalable d'expédition (APE) soumis au moment où la commande a quitté les installations du fournisseur. Voir les remarques [à la section 6.3 Avis préalable d'expédition \(APE\) \(EDI 856\)](#).

Le fait de ne pas fournir une acceptation de BC 855 ou de ne pas satisfaire aux exigences du BC fera l'objet d'une soumission de non-conformité et risque de donner lieu à une facturation de non-conformité au fournisseur.

Tout ajustement de BC, retard ou changement d'article APRÈS la réception d'une acceptation 855 fera l'objet d'un examen de non-conformité et de frais éventuels.

### 6.3 Délai de commande

Il incombe au fournisseur d'informer l'émetteur d'un bon de commande de tout changement prévu dans le délai d'exécution de la commande. Les changements imprévus dans les délais d'exécution de la commande entraînent des problèmes de service dans nos Centres de rénovation. En étant informés à l'avance des retards d'expédition, nous serons en mesure d'ajuster nos prévisions avec précision. Voir également la [section 6.2 Guide des processus Acceptation en cours du fournisseur \(ACF\)](#).



## 6.4 Avis préalable d'expédition (APE) (EDI 856)

- ◆ L'objectif principal de l'APE est de fournir à HHSL une copie électronique du connaissance ou du bordereau d'expédition du fournisseur afin que nous puissions recevoir vos envois de manière aussi efficace et précise que possible.
- ◆ L'APE doit être créé et envoyé dans l'heure où la commande quitte votre établissement, afin que tous les APE arrivent avant que la commande ne soit réceptionnée à l'établissement concerné. Cela permet à Home Hardware d'être aussi bien préparé que possible lorsque votre produit arrive dans nos centres de rénovation. **Il ne doit pas être envoyé avant que l'envoi ne quitte votre établissement.**

Pour nous aider à traiter vos factures pour le paiement, veuillez respecter les directives suivantes :  
Pour **toutes** les factures, veuillez inscrire les informations de la section « **FACTURER À** » comme suit :

ALLIANCE INTERNATIONAL LLC  
(Home Hardware Stores Limited)  
34 Henry Street West  
St. Jacobs (Ontario) NOB 2N0

Pour les factures de **livraison directement en magasin**, veuillez inscrire les informations de la section « **DESTINATAIRE** » comme suit :

Nom du marchand  
Adresse du marchand  
No de magasin du marchand #####- #

Pour les **factures transmises aux** centres de rénovation, veuillez inscrire les informations de la section « **DESTINATAIRE** » comme suit : *(Pour les factures transmises aux centres de rénovation destinées à un magasin de marchand, assurez-vous que le numéro de magasin de marchand est inclus dans le corps de la facture et non dans l'adresse « Destinataire »)*

Home Hardware Stores Limited  
Emplacement du centre de rénovation  
(St. Jacobs, Ont., Elmira, Ont., Debert, N.-É. ou Wetaskiwin, Alb.)

- ◆ Chaque APE doit être représenté par un numéro d'APE unique pour chaque envoi. Il est possible de combiner plusieurs bons de commande dans un seul APE ou envoi.
- ◆ Le ou les numéros d'APE doivent être clairement indiqués sur le connaissance ou les bordereaux d'expédition.
- ◆ Les plaques d'identification (PI) ou les numéros de colis (NC) doivent être joints à l'envoi, conformément [à la section 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis \(SSCC-18\)](#)

## 6.5 Facturation (EDI 810)

Veuillez prendre note des renseignements supplémentaires suivants :

- ◆ Alliance International LLC est la branche d'achat de Home Hardware Stores Limited.
- ◆ Pour garantir un traitement adéquat des factures, le numéro du bon de commande doit figurer sur toutes les factures.
- ◆ Veuillez noter que si le nom de notre société, Alliance International LLC, n'apparaît pas comme la partie « Facturer à », nous ne serons pas tenus responsables du paiement.



- ◆ Tous les renseignements sur l'EED de facturation 810 sont disponibles à l'adresse :  
[www.commport.com/HomeHardwareEDI](http://www.commport.com/HomeHardwareEDI).

## 6.6 Confirmation d'affiliation du marchand

Lorsque vous recevez un premier BD directement d'un marchand, pour lequel la facture sera au nom d'Alliance International LLC à St. Jacobs, vous pouvez contacter le Service des comptes client ([accountsreceivable@homehardware.ca](mailto:accountsreceivable@homehardware.ca)) au Centre de rénovation à St. Jacobs, en Ontario, pour vérifier l'affiliation du marchand Home avec nous. Lors de la facturation à HHSL, veuillez vous assurer que le bon de commande et les numéros de magasin corrects figurent sur chaque facture.



## 7 Norme de marquage

HHSL a développé des normes de marquage, d'emballage et d'expédition pour aider à améliorer l'efficacité sur nos quais de réception. Ce faisant, nous demandons à chaque fournisseur respectif d'examiner les normes suivantes et de commencer immédiatement le processus de mise en conformité.

### 7.1 Normes d'emballage

Notre objectif est de veiller à ce que les produits soient acheminés de vos installations aux magasins de nos marchands dans les meilleures conditions possibles, grâce à une manutention sûre et efficace. Nous voulons nous assurer que l'emballage du consommateur est protégé pendant les différentes étapes de cheminement du produit. Au Canada, les normes d'emballage et d'étiquetage sont régies à la fois par la législation fédérale et provinciale, et il faut donc s'assurer de la conformité à ces deux paliers.

#### 7.1.1 Emballage de chaque article ou emballage d'article commercial de consommation (*utilisateur final*)

Le « chaque » décrit l'unité de mesure la plus basse du consommateur qui porte un code à barres CUP/EAN. Dans la plupart des cas, il s'agit de l'unité vendue au consommateur, communément appelée « article commercial de consommation (*utilisateur final*) ». Les exigences relatives à l'emballage des unités de vente sont les suivantes :

- ◆ Tous les emballages d'article commercial de consommation (*utilisateur final*) doivent présenter un GTIN/code à barres scannable de type CUP ou EAN. Pour plus d'informations sur ces types de codes à barres, veuillez vous référer à la [section 1.3 Types de codes à barres](#) dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#).
- ◆ Vous trouverez des informations sur l'emballage des marques privées à la [section 5.8 Emballage des marques privées](#)
- ◆ La quantité de boîtes pour chaque article sera indiquée sur nos bons de commande. La confirmation du nombre d'unités par boîte est requise. Une divergence par rapport à la quantité de boîtes ne peut être modifiée sans l'approbation de l'émetteur du BC.
- ◆ Veuillez discuter de tout changement d'emballage avec votre gestionnaire des marchandises, etc. avant que le produit ne soit expédié à HHSL.

#### 7.1.2 Exigences d'emballage Bilingue

- ◆ Tous les emballages des unités de consommation, qu'elles fassent partie du programme de marques privées HH ou de votre propre marque, doivent être bilingues (anglais et français) et conformes à la Charte de la langue française du Québec.
- ◆ Le français doit figurer au moins aussi visiblement, et être disponible dans les mêmes conditions, que toute autre langue sur les produits, leurs récipients et emballages, ainsi que sur les documents ou objets fournis avec eux, y compris les instructions et les garanties.
- ◆ Les termes génériques ou descriptifs inclus dans une marque reconnue doivent être traduits en français sur le produit lui-même ou sur un support fixé en permanence sur celui-ci. Les termes génériques ou descriptifs ne s'appliquent pas au nom du produit tel qu'il est vendu ou au nom de l'entreprise. Le diagramme « Happy



Teeth » ci-dessous illustre l'utilisation autorisée de termes génériques ou descriptifs dans les marques reconnues.

- ◆ Vous êtes responsable des éventuelles amendes encourues par HHSLS pour non-respect de la Charte de la langue française.



### 7.1.3 Exigences relatives au GTIN et au code à barres

Veuillez consulter le document [Directives relatives aux codes à barres](#) pour obtenir plus de détails.

### 7.1.4 Règles de mesure et de poids des emballages

Veuillez consulter le document [Lignes directrices de HHSLS en matière de mesures et de poids](#) pour obtenir plus de détails.

### 7.1.5 Qualité et durabilité de l'emballage

Tous les emballages des unités de vente au détail et des boîtes doivent répondre à des normes minimales de qualité et de respect de l'environnement. Il vous incombe de fournir des informations sur l'emballage qui soient conformes aux normes de la CSSA. Voici quelques points à garder à l'esprit :

**L'emballage du produit doit être :**

- ◆ Efficace – protège les marchandises tout en réduisant l'emballage
- ◆ Recyclable – augmentation de la recyclabilité des emballages et du contenu recyclé
- ◆ Durable – matériaux responsables, utilisation efficace des ressources

**L'emballage de transport doit tenir compte des éléments suivants :**

- ◆ Impact environnemental – minimiser l'espace nécessaire
- ◆ Utilisation du volume – réduit l'emballage des produits et l'espace requis



## 7.2 Étiquettes et marquage des boîtes

Un étiquetage adéquat tout au long de la chaîne d'approvisionnement est source de gains d'efficacité tant pour le fournisseur que pour Home Hardware Stores Limited (HHSL). L'étiquetage adéquat de toutes les boîtes, et une logistique adéquate en matière d'étiquettes, sont essentiels à cette efficacité. L'étiquette et le marquage de la boîte permettent de suivre le produit lorsque la boîte n'est pas associée à une palette. Le GS1-128, ou Étiquetage des numéros de colis (SSCC), permet d'identifier et de suivre les articles tout au long de la chaîne d'approvisionnement, qu'ils soient sur une palette, dans une boîte seule ou dans une boîte mixte remballée. L'étiquette SSCC ou la plaque d'immatriculation appropriée facilite l'acheminement efficace des marchandises entre le fournisseur et HHSL.

Les questions relatives aux exigences de SSCC en matière d'étiquetage doivent être adressées à [hhedi@homehardware.ca](mailto:hhedi@homehardware.ca)

### 7.2.1 Instructions de marquage des boîtes – Fournisseurs non nord-américains seulement

REMARQUE : Les marquages de boîte suivants **s'ajoutent** à l'étiquetage SSCC requis, tel que décrit ici : [section 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis \(SSCC-18\)](#).

#### **Le champ suivant doit être affiché à l'intérieur d'une marque en losange**

Bon de commande no : (REMARQUE : Le « S », « D » ou « W » dans le numéro du bon de commande indique l'entrepôt de destination; « S » étant St. Jacobs, « D » étant Debert et « W » étant Wetaskiwin).

#### **Un minimum des champs suivants doit être affiché en dehors de la marque en losange.**

- ◆ N° D'ARTICLE HH :
- ◆ DESCRIPTION D'ARTICLE :
- ◆ N° DE MODÈLE DE FOURNISSEUR :
- ◆ QUANTITÉ PAR BOÎTE : /UNITÉ DE MESURE :
- ◆ NOMBRE DE BOÎTES EN COMMANDE : *(Lorsqu'un envoi pour un seul bon de commande contient plus d'une boîte, chaque boîte doit être numérotée individuellement. Si cet envoi comprend trois boîtes, par exemple, les boîtes seront marquées ainsi : 1 de 3, 2 de 3 et 3 de 3.)*
- ◆ CODE À BARRES GTIN DE LA BOÎTE : *Toutes les boîtes doivent être identifiées par un GTIN/code à barres, et notre symbologie préférée est ITF-14. Les symbologies CUP/EAN ou GS1-128 sont également acceptables à ce niveau, mais ne sont pas préférées. Le code à barres CUP du détaillant ne doit pas figurer sur la boîte, sauf si la boîte est également l'emballage de l'unité de vente au détail individuelle.*



Voici un exemple de marquage qui doit figurer sur le côté de chaque boîte. *Veillez indiquer le numéro de BC qui vous a été attribué, et un seul BC par boîte.*

N° de BC	
N° d'article HH	1234-567
Description	WIDGIT, NOIR, 4 PO
N° de modèle	WBLK4
Qté/UdM	10/CH N° de
boîte	1 de 3
Code à barres	

*Dans la mesure du possible, la taille de ce marquage de boîte doit être d'au moins 30 x 30 cm (12 x 12 po). Les boîtes plus petites que ces dimensions doivent avoir le plus grand marquage possible. (Remarque : Ceci ne s'applique pas lorsqu'il n'y a pas de boîte d'emballage en gros.)*

*Le symbole du code à barres du contenant d'expédition présenté dans cet exemple est un code à barres ITF-14 (également connu sous le nom d'Interleaved 2 of 5) avec des chiffres lisibles sous le code à barres.*

## 7.2.2 Étiquetage des numéros de colis (SSCC-18)

HHSL exige que tous les contenants d'expédition, par exemple les palettes avec pellicule extensible, les boîtes en vrac ou les boîtes mixtes remballées, soient étiquetés avec une étiquette logistique GS1 standard de l'industrie, également connue sous le nom d'étiquette MH10. Les exigences de cet étiquetage sont les suivantes :

- ◆ Le format d'étiquette logistique GS1 (SSCC-18) doit avoir les dimensions standards de 105 x 148 mm (4 x 6 po), aussi appelées A6.
- ◆ L'étiquette comprend trois sections : transporteur, client et fournisseur.
- ◆ La partie inférieure de l'étiquette portera le code à barres GS1-128 encodant le SSCC-18. Chaque code à barres devra comporter l'information interprétable par l'utilisateur (IIU) au-dessus du symbole. Pour plus d'informations sur ces types de codes à barres, veuillez vous référer à la section 1.3 Types de codes à barres dans le document [Directives relatives aux codes à barres](#).
- ◆ L'IIU doit inclure les identificateurs d'application (IA), le contenu des données et la clé de contrôle. Pour aider à distinguer les IA, les parenthèses doivent être placées autour de ces valeurs. Les caractères IIU doivent avoir une hauteur minimale de 3 mm, ou une police de 8 points, ou une hauteur recommandée de 7 mm ou une police de 20 points. Tout texte doit avoir une hauteur minimale de 3 mm.
- ◆ Le titre des données représente la description abrégée standard des différents champs de données et doit avoir une hauteur minimale de 3 mm.
- ◆ Les titres des données de l'étiquette doivent être bilingues (anglais et français). Tout le texte doit être clairement lisible.

L'étiquette logistique GS1 (SSCC) doit être placée sur la moitié supérieure droite de la palette. Les deux côtés de la palette doivent avoir des étiquettes SSCC situées entre 400 et 800 mm (16 à 32 po) de la base de la palette. L'étiquette doit se trouver à au moins 50 mm (2 po) de tout bord vertical pour éviter tout dommage.



De plus amples informations sur les spécifications GS1 pour l'étiquetage SSCC peuvent être obtenues dans le document suivant :

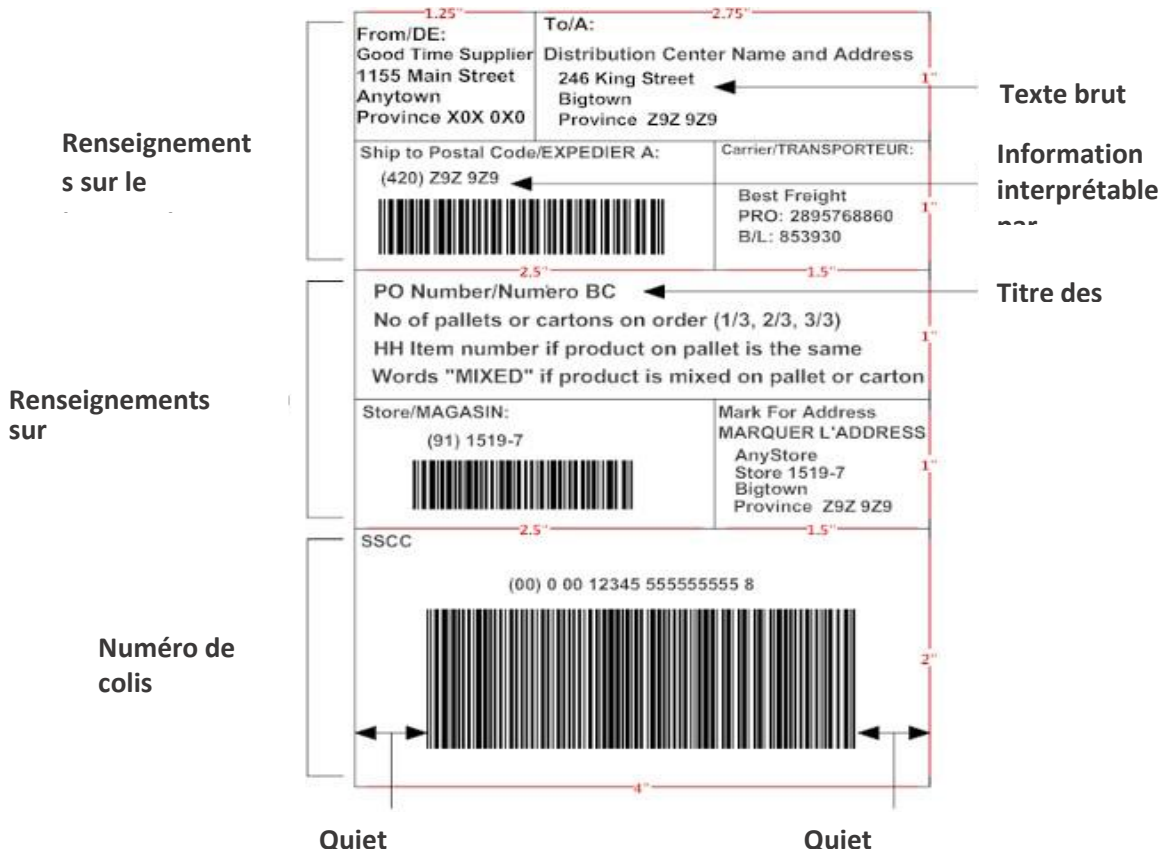
[https://gs1ca.org/g1ca-components/documents/std\\_BarCodingBasicsforShippingContainers\\_en.pdf](https://gs1ca.org/g1ca-components/documents/std_BarCodingBasicsforShippingContainers_en.pdf)

### 7.2.2.1 Exemples d'étiquettes logistiques GS1 (SSCC)

Veillez consulter la ou les pages suivantes pour des exemples d'étiquettes logistiques GS1 pour les « bons de commande des centres de rénovation » et pour les « bons de commande de palettes X-Dock prêtes pour le magasin et les bons de commandes spéciales ».

Ces exemples d'étiquettes fournissent le contexte et le contenu de l'information requise sur l'étiquette. Les lignes rouges illustrent les dimensions des différentes sections de l'étiquette et peuvent varier de +/- 0,2 pouce. Les questions relatives aux exigences de SSCC en matière d'étiquetage doivent être adressées à [hhedi@homehardware.ca](mailto:hhedi@homehardware.ca)

#### Informations obligatoires à inscrire sur les bons de commande pour les centres de rénovation





### Renseignements obligatoires pour les palettes X-Dock prêtes pour le magasin ou les bons de commande spéciale





## 8 Livraisons entrantes

### 8.1 Exigences des transporteurs

Tous les conducteurs qui livrent à un centre de distribution HHSL (St. Jacobs, Debert ou Wetaskiwin) doivent se conformer à nos exigences en matière d'EPI. Tous les conducteurs doivent porter un gilet et des bottes de sécurité approuvées par la CSA. Si le conducteur de votre entreprise ou de votre transporteur publics n'est pas en règle, vous en serez informé et le conducteur ne sera pas autorisé à revenir dans nos locaux.

Outre les exigences en matière d'EPI susmentionnées, tous les conducteurs doivent être prêts à présenter tous les documents requis et une copie de leur permis de conduire à l'entrée.

### 8.2 Instructions d'expédition et d'acheminement

Les instructions d'acheminement figurent sur chaque bon de commande (BC). Si l'acheminement spécifie « Vendor Portal Routing », l'expéditeur ou le fournisseur doit se conformer aux directives relatives au système TMS auxquelles on peut accéder en naviguant vers [fournisseur-guide - Home Hardware](#) et en sélectionnant Transportation Management System (TMS) Guidelines – Domestic for shipments from Canada or Transportation Management System (TMS) Guidelines – US for shipments from the United States. Si vous avez des questions ou des préoccupations, pour les expéditions canadiennes, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [tms@homehardware.ca](mailto:tms@homehardware.ca) ou au numéro 519 664-4751, poste 2. Pour les expéditions en provenance des États-Unis, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [tmsimport@homehardware.ca](mailto:tmsimport@homehardware.ca) ou au numéro 519 664-4751, poste 3.

Si vous avez des questions ou des inquiétudes, veuillez contacter [HHocean@homehardware.ca](mailto:HHocean@homehardware.ca), 519 664-4751, poste 4

### 8.3 Exigences relatives aux palettes

HHSL soutient le programme de mise en commun des palettes CHEP et exige de tous ses fournisseurs de nous expédier leurs produits sur des palettes CHEP. Le programme CHEP réduit les coûts globaux de la chaîne d'approvisionnement en augmentant l'efficacité. Les palettes CHEP sont facilement disponibles pour être livrées quand vous en avez besoin. Grâce à son programme de palettes à sens unique, CHEP élimine les besoins administratifs liés au suivi de l'équilibre des palettes, aux achats, aux inspections et aux activités de contrôle de la qualité.

#### Exigences relatives aux palettes pour HHSL :

- ◆ L'utilisation du programme CHEP est obligatoire.
- ◆ Les autres exigences en matière de palettes doivent être communiquées et approuvées. Les coordonnées figurent à la fin de cette section. Les dimensions de la palette doivent être de 40 po de large x 48 po de long, avec une ouverture sur le côté de 40 po.
- ◆ Toutes les palettes doivent être en bon état. Les palettes endommagées ne seront pas acceptées.
- ◆ La hauteur des palettes est mesurée du sol à l'étage supérieur du produit. La hauteur idéale des palettes prêtes à l'emploi dans un entrepôt est de 42 pouces. La hauteur totale des palettes ne doit pas dépasser 96 pouces, ou 8 pieds de hauteur totale.

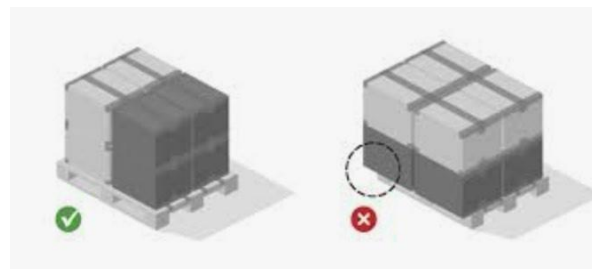


- ◆ Le surplomb du produit n'est pas acceptable. (voir les exemples ci-dessous)
- ◆ Le surplomb du produit est acceptable sur les côtés de la palette. Ce surplomb ne doit pas dépasser 4 pouces par côté.
- ◆ Les palettes contenant plusieurs produits doivent être regroupées en couches uniques, la plus grande quantité de produits se trouvant en bas et la plus petite quantité en haut. Les couches d'un même produit doivent être regroupées sur des couches successives.
- ◆ Le produit doit être emballé avec une pellicule extensible afin d'éviter tout déplacement pendant le transport. Un cerclage en plastique ou en métal peut également être nécessaire pour les produits extrêmement lourds ou instables, afin de les fixer à la palette.
- ◆ Les marchandises ensachées nécessitent une feuille de carton ondulé par-dessus et en dessous, avec des protections d'angle.
- ◆ Les numéros d'articles HHSL doivent figurer sur tous les bordereaux d'expédition.
- ◆ Les BC pour chaque centres de rénovation doivent être séparés.
- ◆ Si les quantités du BC sont supérieures à ½ palette, ne regroupez pas plusieurs BC pour le même entre de rénovation sur la même palette.
- ◆ Si les quantités du BC sont inférieures à ½ palette, regroupez plusieurs BC pour le même centre de rénovation sur la même palette.
- ◆ Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée pour chaque BC non conforme
- ◆ Un rendez-vous préapprouvé est nécessaire pour toutes les livraisons.

Pour les rendez-vous et toute question, veuillez communiquer avec le centre de rénovation concerné

CSM	Tél.	Courriel	N° de compte CHEP
St. Jacobs	519 664-4967 (ligne directe)	<a href="mailto:stj.receiving@homehardware.ca">stj.receiving@homehardware.ca</a>	6155010350
Debert	902 662-2800 poste 2229	<a href="mailto:deb.receiving@homehardware.ca">deb.receiving@homehardware.ca</a>	6141010350
Wetaskiwin	780 352-1984 poste 119	<a href="mailto:wet.receiving@homehardware.ca">wet.receiving@homehardware.ca</a>	6198010340

#### Le surplomb du produit est inacceptable

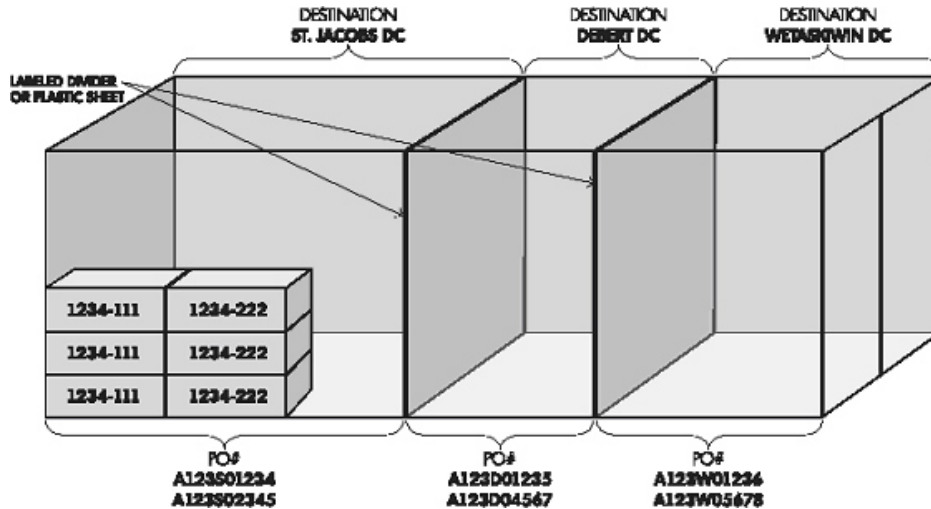




## 8.4 Chargement de conteneurs maritimes

Avant de charger le conteneur, il faut l'inspecter pour vérifier l'absence de défauts ou de résidus. Ne chargez pas un conteneur qui n'est pas en bon état.

La figure ci-dessous illustre comment charger un conteneur pour plusieurs centre de rénovation. Tous les articles portant le même numéro d'UGS doivent être chargés ensemble à l'intérieur du conteneur, par CD.



## 8.5 Exigences relatives à la feuille de glissement

Tous les appareils ou les produits plus volumineux (articles qui ne tiennent pas sur une palette CHEP standard 40 x 48 sans surplomb ou qui pèsent plus de 50 lb) qui sont expédiés à HHS et qui ne sont pas sur une palette CHEP doivent être accompagnés d'une feuille de glissement sous chaque quantité ti-hi ou capacité de poids de la palette.

### Amendes applicables :

Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée pour chaque BC non conforme sur la remorque si la marchandise n'est pas conforme aux exigences de la feuille de glissement





## 8.6 Chargements intérieurs non satisfaisants (en provenance d'Amérique du Nord)

Le fournisseur doit s'assurer que les marchandises sont chargées correctement et en toute sécurité dans une remorque. Souvent, lorsque les produits ne sont pas chargés correctement (p. ex., TI-HI incorrect), ils risquent d'être endommagés pendant le transport. Plus important encore, cela pose un problème de sécurité pour la personne qui doit décharger le produit de la remorque.

Les exigences relatives à la qualité du chargement et à l'intégrité du produit sont notamment les suivantes :

- ◆ Le produit ne doit pas dépasser excessivement des palettes CHEP. Le dépassement maximal autorisé est de 1 po de chaque côté du côté le plus court de la palette
- ◆ Les produits doivent être chargés de façon sécuritaire afin qu'ils ne tombent pas pendant le transport ou le déchargement.
- ◆ Pour que les charges soient stables, il faut que le TI-HI soit correct
- ◆ Les produits ne doivent pas arriver endommagés
- ◆ Les produits ne doivent pas arriver sur des palettes non CHEP
- ◆ Les chargements ne doivent pas constituer un risque pour la sécurité des déchargeurs. Voici quelques exemples:
  - Clous dépassant des palettes
  - Hauteur d'empilage des produits dangereuse
  - Produits lourds appuyés contre la remorque et risquant de tomber lorsque les portes s'ouvrent
- ◆ **Amendes applicables** : Si la marchandise n'est pas chargée en toute sécurité ou arrive endommagée à destination :
  - Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée pour chaque BC sur la remorque
  - Des frais de recouvrement de 100 \$ par heure seront appliqués pour couvrir la main-d'œuvre et l'équipement nécessaires à la mise en conformité de la qualité du chargement et de l'intégrité du produit.

Les chargements doivent arriver bien fixés et organisés pour faciliter le déchargement. Si un chargement arrive à un centre de distribution (St. Jacobs, Debert ou Wetaskiwin) et qu'il doit être retravaillé (p. ex., repalettisation sur une palette CHEP, tri des marchandises endommagées, etc.), une amende de non-conformité de 1 500 \$ par remorque sera appliquée.

## 8.7 Chargements de l'étranger non satisfaisants (en provenance de l'extérieur de l'Amérique du Nord)

Le fournisseur doit s'assurer que les marchandises sont chargées correctement et en toute sécurité dans une remorque. Souvent, lorsque les produits ne sont pas chargés correctement, ils risquent d'être endommagés pendant le transport. Plus important encore, cela pose un problème de sécurité pour la personne qui doit décharger le produit de la remorque.

Les exigences relatives à la qualité du chargement et à l'intégrité du produit sont notamment les suivantes:

Les produits doivent être chargés de façon sécuritaire afin qu'ils ne tombent pas pendant le transport ou le déchargement.

- ◆ Les produits ne doivent pas arriver endommagés
- ◆ Les produits en vrac doivent être chargés dans une caisse et non au sol (voir l'exemple ci-dessous) :







- ◆ Les chargements ne doivent pas constituer un risque pour la sécurité des déchargeurs. Voici quelques exemples :
  - Clous dépassant des palettes ou des caisses en bois
  - Caisses métalliques aux bords tranchants
  - Hauteur d'empilage des produits dangereuse
  - Produits lourds appuyés contre la remorque et risquant de tomber lorsque les portes s'ouvrent

**Amendes applicables :** Si la marchandise n'est pas chargée en toute sécurité ou arrive endommagée à destination :

- ◆ Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée pour chaque BC sur la remorque
- ◆ Des frais de recouvrement de 100 \$ par heure seront appliqués pour couvrir la main-d'œuvre et l'équipement nécessaires à la mise en conformité de la qualité du chargement et de l'intégrité du produit.

## 8.8 Exigences de conformité à l'arrivée

### 8.8.1 Documentation d'expédition inadéquate

- ◆ Le fournisseur doit s'assurer que tous les documents d'expédition requis arrivent avec le chargement. La documentation suivante est requise :
- ◆ Exigences relatives à la liste des articles : les listes d'articles doivent accompagner toutes les expéditions et doivent inclure les numéros d'UGS HH.
- ◆ Exigences en matière de connaissance : Un connaissance doit accompagner toutes les expéditions et inclure les poids d'expédition et le nombre de palettes.
- ◆ Un APE électronique doit être disponible à l'arrivée de l'expédition.

**Amendes ou pénalités applicables :** Si la documentation appropriée n'accompagne pas le chargement au moment de la livraison, le chargement peut être refusé et renvoyé au transporteur :

- ◆ Le chargement peut être refusé et renvoyé au fournisseur à ses frais
- ◆ Des frais de recouvrement de 500 \$ seront appliqués pour couvrir le travail administratif nécessaire pour retrouver la documentation appropriée auprès du fournisseur.

### 8.8.2 Retard/Avance/Absence à un rendez-vous

Lors de la livraison des expéditions, les fournisseurs ou leurs transporteurs sont tenus de prendre un rendez-vous de livraison avec le centre de distribution (St. Jacobs, Debert, Wetaskiwin) au plus tard à la date d'échéance du BC. Si le fournisseur livre ses marchandises après la date d'échéance du BC, cela sera considéré comme une livraison tardive. Si l'expédition n'arrive pas le jour du rendez-vous de livraison, cela sera considéré comme une livraison tardive.

Chaque remorque qui arrive nécessite un numéro de rendez-vous spécifique.

**Amendes ou pénalités applicables :** Toute livraison tardive entraîne les conséquences suivantes :

- ◆ Une pénalité de retard de 5 % de la valeur du BC jusqu'à un maximum de 5 000 \$ par BC en retard.

### 8.8.3 BC complet

Tous les produits figurant sur le BC doivent être livrés le même jour dans un seul camion. S'il y a trop de produits et qu'ils ne peuvent tenir dans un seul camion ou si la livraison ne peut être effectuée à la date demandée, le fournisseur doit communiquer avec le centre de distribution de Home Hardware (St. Jacobs, Debert, Wetaskiwin)





et créer un nouveau numéro de BC pour chaque camion supplémentaire.

**Applicable Fines or Penalty:** Any late deliveries will result in the following:

- ◆ Amendes ou pénalités applicables : Toute livraison tardive entraîne les conséquences suivantes :
  - Une pénalité de retard de 5 % de la valeur du BC jusqu'à un maximum de 5 000 \$ par BC en retard.

#### 8.8.4 Division des UGS

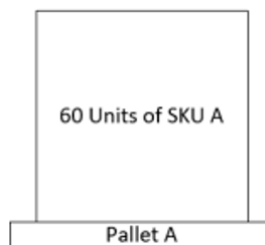
Chaque UGS d'un BC doit être expédiée sur sa propre palette et ne doit pas être emballée sur des palettes différentes, sauf si la quantité demandée est trop importante et l'exige. L'exemple 1 ci-dessous couvre ce scénario. Toutefois, si la quantité d'UGS commandée est très faible (p. ex., cinq unités de l'UGS A et six unités de l'UGS B), ces UGS peuvent être expédiées sur la même palette à condition qu'elles soient triées dans des sections différentes sur la palette et qu'elles ne soient pas mélangées.

Exemple 1 : Supposons qu'un BC contienne 60 unités de l'UGS A. Une palette peut contenir 60 unités de l'UGS A (conformément au TI-HI). Un exemple de non-conformité à cette exigence serait que 30 unités de l'UGS A arrivent sur la palette A et 30 unités sur la palette B, comme indiqué ci-dessous :



La manière adéquate dont ce produit aurait dû être chargé est la suivante :

Toutefois, si 80 unités de l'UGS A ont été commandées, la conformité serait assurée si 60 unités étaient placées sur la palette A et 20 unités sur la palette B, car la quantité commandée était trop importante pour tenir sur une seule palette.



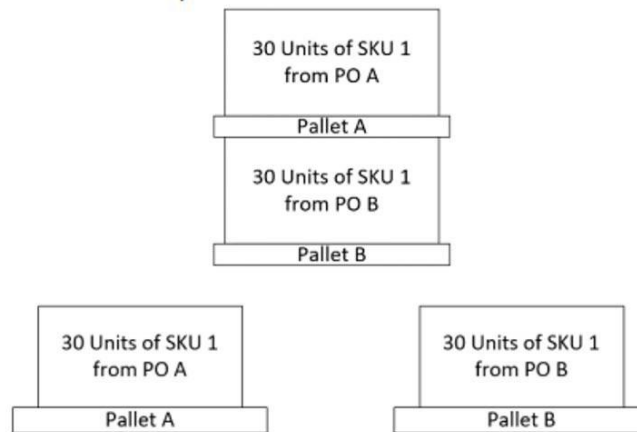
**Amendes ou pénalités applicables :** Toute non-conformité relative à la division d'UGS :

Une amende de 500 \$ peut être appliquée pour chaque UGS non conforme sur le chargement.

Si deux ou plusieurs BC sont expédiés dans la même remorque parce que les quantités unitaires le permettent, les UGS de ces BC ne doivent pas être mélangées sur la même palette. Voir l'exemple 2 ci-dessous.



Exemple 2 : Supposons que deux BC soient expédiés dans la même remorque parce que les quantités unitaires le permettent. La commande A contient 30 unités de l'UGS 1 et la commande B contient également 30 unités de l'UGS 1. Les unités doivent être expédiées sur des palettes séparées, conformément aux schémas ci-dessous.



Ce qu'il ne faut pas faire, c'est mélanger sur une même palette des UGS provenant de différents BC, même s'il s'agit d'UGS identiques. Voir le diagramme ci-dessous.

**Amendes ou pénalités applicables :** Tout manquement à l'obligation de diviser les UGS :

- ◆ Une amende de 500 \$ peut être appliquée pour chaque UGS non conforme sur le chargement.

## 8.9 Marchandises Retournées

Voir la section [9.6 Tableau des amendes courantes](#)

Toute différence de quantité ou de coût sera considérée comme un événement non conforme et fera l'objet de frais de non-conformité par facture. Remarque : les récidivistes s'exposent à des amendes plus élevées en fonction du nombre de fois où les expéditions sont renvoyées.

Tous les fournisseurs doivent reprendre tout produit non conforme, défectueux, endommagé ou présentant un défaut de fabrication, aux frais du fournisseur (y compris les frais de transport et de manutention). Le fournisseur remboursera tous les frais connexes payés par HHSL pour l'élimination du produit et facturés. Si une autorisation de retour n'est pas fournie dans les cinq jours ouvrables, HHSL a le droit de faire don du produit et d'en déduire la valeur du compte du fournisseur.



## 9 Politiques de conformité des fournisseurs HHS

L'objectif principal du programme de conformité de HHS n'est pas d'accumuler des amendes, mais d'encourager une communication proactive, des changements positifs et l'amélioration des processus avec nos partenaires fournisseurs. En mesurant, en suivant et en rendant compte des mesures de performance clés, HHS peut travailler de manière proactive avec les fournisseurs pour améliorer les niveaux de service et peut mettre en œuvre un programme de conformité équitable et cohérent pour les fournisseurs.

Pour chaque problème de non-conformité, le HHS enquête sur les informations disponibles pour s'assurer de leur validité. Nous informons le fournisseur de ces problèmes de non-conformité en lui indiquant les mesures à prendre pour corriger le problème et les coûts éventuels qui en découlent. Des amendes peuvent être infligées en cas de non-conformité persistante. Tous les frais seront déduits de notre prochain paiement au fournisseur.

### 9.1 Acceptation des bons de commande

Les fournisseurs disposent de six (6) jours civils à compter de la date de soumission pour accepter ou refuser un bon de commande. La durée maximale pendant laquelle un bon de commande peut être rejeté est de sept (7) jours civils. Toute réponse en dehors de cette période, ou l'absence de réponse, fera que le fournisseur sera considéré comme non conforme et sera soumis à des frais de 250 \$. Veuillez contacter l'émetteur du BC pour toute question ou tout problème.

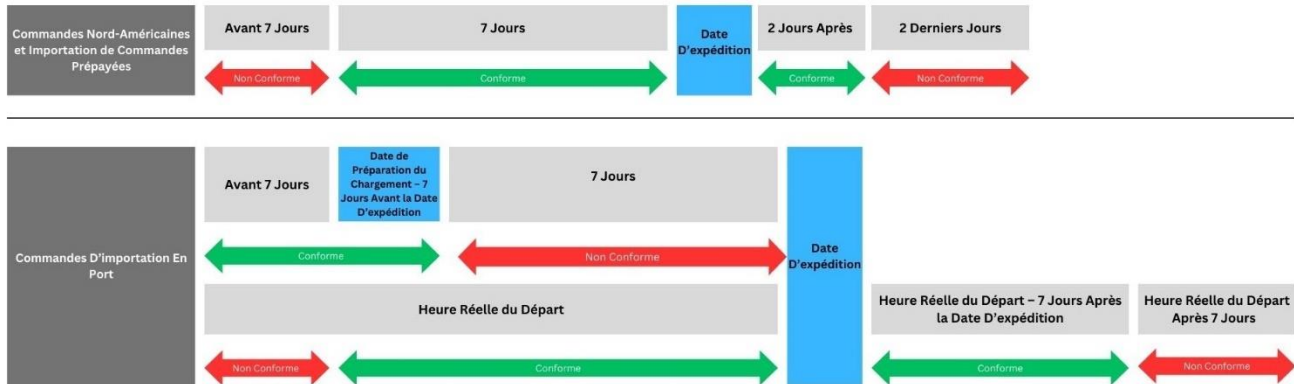
### 9.2 Objectifs de respect des délais d'expédition et du taux d'exécution

Tous les bons de commande comportent une date d'expédition du BC demandée.

- ◆ All North American Orders and Import Prepaid orders shipped outside of the window of seven (7) calendar days prior and two (2) calendar days after the requested ship date are considered non-compliant.
- ◆ Les commandes d'importation en port doivent être prêtes (date de disponibilité de la cargaison, CRD) au moins sept jours avant la date d'expédition du BC demandée. Les expéditions dont l'heure réelle de départ (HRD) se situe en dehors de la fenêtre de sept (7) jours civils avant et sept (7) jours civils après la date d'expédition demandée sont considérés comme non conformes.
- ◆ Les frais de non-conformité des expéditions en retard s'élèveront à 10 % de la valeur du bon de commande. Les APE en retard entraîneront des frais de non-conformité de 250 \$. Se référer à la section 6.3 Avis préalable d'expédition (APE) (EDI 856) pour les exigences relatives aux délais des APE.
- ◆ Le seuil du taux d'exécution requis de HHS est de 95 %. Les frais de non-conformité sur tout bon de commande qui ne respecte pas le seuil du taux d'exécution seront assujettis à une amende de 10 % de la valeur des unités non reçues.



## Échéanciers de conformité des expéditions



### 9.3 Précision des avis préalables d'expédition et correspondance des factures

Les avis préalables d'expédition sont comparés aux marchandises reçues. Toute différence entre la quantité ou le coût sera considérée comme un événement non conforme et fera l'objet de frais de 250 \$ par facture. Aucun crédit ne sera accordé pour les surplus ou les substitutions reçus.

### 9.4 Conformité du GTIN et du code à barres

En tant que fournisseur de HHSL, vous êtes responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations relatives au GTIN et au code à barres que vous fournissez. Veuillez consulter nos objectifs et les détails de la gestion de la conformité ci-dessous.



## 9.5 Exigences de conformité des expéditions/gestion

- ◆ HHSL exige des fournisseurs qu'ils vérifient que tous les niveaux d'emballage des articles se sont vus attribuer des données GTIN et des codes à barres conformément aux normes GS1.
- ◆ HHSL exige des fournisseurs qu'ils effectuent des contrôles de qualité continus des emballages de produits contenant des codes à barres et de toutes les étiquettes de codes à barres qui peuvent être apposées sur les emballages provenant de fournisseurs tiers.
- ◆ Il est de la responsabilité du fournisseur de communiquer le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne-ressource de leur code de produit à l'adresse [SupplierCompliance@homehardware.ca](mailto:SupplierCompliance@homehardware.ca).
- ◆ HHSL exige un préavis de 60 jours pour tout changement de GTIN avant l'expédition. Si un produit reçu contient un code à barres qui n'est pas enregistré dans les systèmes HHSL en raison de la non-communication de ces données de code à barres, nos frais administratifs minimums pour rectifier ce problème sont de 250 \$.
- ◆ Les frais d'administration pour un problème d'étiquetage non conforme au CUP et au GTIN d'une boîte sont de 1 000 \$.
- ◆ Un problème répété de non-conformité déclenchera une communication entre notre service Conformité des fournisseurs et la personne-ressource du code de produit du fournisseur afin de discuter des processus permettant d'éviter d'autres occurrences. En cas de récidive, il sera décidé d'appliquer des pénalités pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ par événement, et/ou de revoir avec le gestionnaire des marchandises le statut commercial en cours du fournisseur auprès de HHSL.
- ◆ Lorsque des articles sont reçus de manière non conforme, HHSL communiquera au fournisseur le moyen le plus efficace de corriger ce stock. Le réétiquetage et/ou le retravail seront facturés à 100 \$ l'heure, avec un minimum d'une heure appliquée. Tous les frais seront déduits de notre prochain paiement au fournisseur.
- ◆ Erreur d'expédition – tout envoi livré à HHSL avec un produit incorrect, une substitution non approuvée d'un article ou un produit étiqueté pour un autre détaillant. Le produit sera renvoyé ou éliminé à la discrétion du fournisseur. Des frais administratifs de 250 \$ et une amende pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ seront imposés pour de tels cas.
- ◆ L'envoi de produits à HHSL sera interprété comme un accord de la part du fournisseur de payer toute amende imposée en raison du non-respect de cette politique.
- ◆ HHSL se réserve le droit de ne pas payer les expéditions de produits qui ne sont pas conformes à nos normes en matière de codes à barres.



## 9.6 Tableau des amendes courantes

Politique	Amende par bon de commande(sauf indication contraire)
Acceptation des bons de commande	250 \$
Livraisons à temps	10 % de la valeur du bon de commande
Avis préalable d'expédition en retard	250 \$
Exactitude de l'avis préalable d'expédition	250 \$
Exactitude de la correspondance des factures	250 \$ par facture
Réétiquetage du code à barres CUP	1 000 \$ + 100 \$ de l'heure
Problème de GTIN sur une boîte	1 000 \$
Ne pas aviser HHSL en cas de changement de CUP	250 \$
Erreurs d'expédition (articles retournés)	250 \$
Erreurs d'expédition/articls retournés	Frais administratifs de 250 \$ + une amende allant jusqu'à 1 000 \$
Qualité de la langue française pour le nouvel article	Coût de la traduction + 15 %
Emballage non bilingue	Frais administratifs de 250 \$ + une amende allant jusqu'à 1 000 \$
Palettes non CHEP	Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée pour chaque BC non conforme sur la remorque
Erreurs d'expédition	Frais administratifs de 250 \$ et amende pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ par incident
Non-conformité des feuilles de glissement	Une amende de 1 500 \$ peut être appliquée par BC
Chargements insatisfaisants	100 \$ par heure plus une amende de 1 500 \$ par BC
Non-respect des rendez-vous à l'arrivée	Amende de 5 % de la valeur du BC, avec un maximum de 5 000 \$ par BC en retard
Division des UGS entrantes	Une amende de 500 \$ peut être appliquée pour chaque UGS non conforme
Taux de remplissage inférieur à 95 %	Une amende de 10 % de la valeur des unités non reçues
Documentation d'expédition incorrecte	500 \$
Division de l'expédition	Amende de 5 % de la valeur du BC, avec un maximum de 5 000 \$ par BC en retard



## 9.7 Procédure de contestation de non-conformité

Home Hardware examinera les litiges si les pièces justificatives appropriées sont fournies. En cas d'approbation, le montant déduit sera recrédié sur le compte du fournisseur. Veuillez suivre les procédures décrites ci-dessous:

Ne communiquez pas avec d'autres services ou personnes-ressources de Home Hardware.  
Envoyez vos contestations à l'adresse : [SupplierCompliance@homehardware.ca](mailto:SupplierCompliance@homehardware.ca)

Litiges relatifs aux livraisons incomplètes:

En cas de livraison incomplète, Home Hardware vous envoie une notification de livraison incomplète. Si vous souhaitez contester l'écart, vous disposez d'un délai de 14 jours à compter de la date d'envoi du formulaire pour fournir une preuve de livraison ou de ramassage. Si vous fournissez une preuve (p. ex., un avis de livraison signé), Home Hardware examinera à nouveau l'écart et décidera s'il est valable. Si vous ne fournissez pas de preuve adéquate, Home Hardware considère que l'écart est correct et vous n'avez pas d'autre recours.

Autres litiges de non-conformité

Toutes les autres contestations doivent être transmises dans les 180 jours suivant l'infraction. Les contestations datant de plus de 180 jours ne seront pas prises en compte.

### Les informations suivantes sont requises pour toutes les contestations :

- ◆ Ligne d'objet : « Numéro du fournisseur, nom du fournisseur – Contestation de non-conformité ».
- ◆ Numéro de référence de l'événement de non-conformité attribué par Home Hardware, comme indiqué dans le rapport détaillé de non-conformité.
- ◆ Motif de la contestation.
- ◆ Documents justificatifs pour la contestation.

Home Hardware dispose de 30 jours pour examiner la contestation et y répondre.

Toutes les contestations doivent être transmises dans les 180 jours suivant l'infraction. Les contestations datant de plus de 180 jours ne seront pas prises en compte.