



1. But et portée

Le but de cette procédure est de documenter la politique de révision et d'acceptation des réclamations d'Acier Nova. Elle inclue tous les matériaux fournis par le client qui sont décapés, décapés et fendus, ou fendus uniquement.

2. Responsables

Le directeur général est responsable de l'approbation et de la mise en œuvre de cette procédure. En cas d'absence du directeur général, le responsable Assurance Qualité en assumera la responsabilité.

3. Standards de l'entreprise

Nova Steel suit les normes de l'industrie ASTM. La politique standard pour les bobines de l'industrie sidérurgique prévoit que les clients traitent jusqu'à 10% du matériau avant de considérer le matériau comme non conforme ou suspect. De nombreux défauts produits par le moulin se dissiperont après le traitement initial de quelques pieds. Le client doit également accepter sans réclamation les recouvrements intérieurs et extérieurs des bobines ainsi que tout ou une partie des défauts de traitement du broyeur totalisant moins de 2% en poids.

4. Règles générales de réclamation

- Acier Nova adopte les définitions d'usine et les directives de qualité pour les produits en bobines puisqu'au final, elle contrôle le substrat.
- Les commandes d'achat envoyées à Acier Nova devraient définir clairement les exigences de livraison, de qualité et de service. Toutes les réclamations seront examinées par rapport aux exigences de la commande d'achat.
- Toute modification des exigences de qualité à la suite des commandes initiales doit être communiquée au représentant des ventes afin de commencer à revoir les exigences et les éventuelles considérations de prix. (Par exemple, l'augmentation des exigences de qualité de surface peut nécessiter des pratiques d'inspection supplémentaires). De nouveaux bons de commande / contrats doivent être soumis lorsqu'un changement de cette ampleur est demandé.
- Les contraintes de temps, les réclamations doivent être faites dans les 30 jours suivant la date de livraison et faites par écrit au service d'assurance qualité et au représentant des ventes chez Acier Nova.
- Les bobines au refendoir augmenteront également la perte de rendement en raison des exigences en matière de bordure. Acier Nova ne sera pas responsable de la perte excessive de ferraille en raison de l'allocation supplémentaire de garniture latérale donnée sur les commandes entrantes.
- Le processus d'Acier Nova ne peut pas garantir une inspection à 100% de la qualité de la surface en raison de la nature de notre procédé, qu'il s'agisse du moulin ou d'Acier Nova. Les défauts qui ne sont pas saisis en interne et qui atteignent notre client ne seront pas responsables des réclamations contre Acier Nova si le défaut est dû aux méthodes de production du moulin. Les



clients devraient signaler leurs préoccupations à Acier Nova afin que nous puissions examiner nos pratiques. Pour les défauts causés par Acier Nova, il faut signaler la non-conformité et Acier Nova examinera le matériel, l'inventaire disponible et la réclamation.

- Aucune réclamation relative à la rouille ou aux taches de stockage ne sera acceptée après 30 jours de la date de traitement.
- Frais indirects : Acier Nova ne contrôle pas les normes de fabrication et d'inspection utilisées par nos clients ou leurs transformateurs de matériaux. Par conséquent, Acier Nova n'acceptera pas les frais indirects tels que les frais d'administration, les besoins supplémentaires en main-d'œuvre, les frais d'entreposage, de transport, de remplacement ou de tri.

5. Procédure de réclamation

- Un numéro d'autorisation de retour de crédit (ARC) sera attribué pour accepter toutes les réclamations. Tous les documents, y compris les connaissements de retour, les notes de débit, etc. doivent mentionner le numéro de réclamation attribué par le service d'assurance de la qualité d'Acier Nova.
- L'acceptation de la réclamation ne peut être reçue que par le service d'assurance qualité d'Acier Nova. Une fois l'entente conclue, le crédit approprié sera traité après que le matériel a été retourné à Acier Nova ou mis au rebut avec l'approbation d'Acier Nova à l'installation du client. Acier Nova se réserve le droit de soustraire l'indemnité de rebut du coût du matériau en fonction de la valeur du prix de la ferraille en vigueur à ce moment-là.
- La confirmation du défaut, les échantillons, la vidéo, les photos, les numéros d'identification des bobines d'Acier Nova, la quantité de matériel touchée par le défaut et toute autre information pertinente doivent être fournis pour déposer une plainte. Tous les produits / pièces concernés doivent être mis en quarantaine dans les installations du client pour permettre à un représentant d'Acier Nova d'examiner le matériel et de confirmer la validité de la réclamation.
- La base de crédit pour un défaut d'Acier Nova sera le remboursement de la valeur matérielle seulement.
- Le débit du compte doit être approuvé par Acier Nova, le débit automatique des réclamations ouvertes ou des réclamations refusées ne sera pas une pratique acceptable.
- Retravailler, lorsque des améliorations appropriées sont possibles pour maintenir la continuité de l'approvisionnement et minimiser l'impact financier. Une fois convenu, le matériel doit être emballé en toute sécurité et chargé sur le camion d'une manière sécuritaire, afin d'assurer que le matériel arrive en toute sécurité et empêche d'autres dommages au produit lors de la manipulation.
- Acier Nova ne garantit pas l'utilisation de n'importe quel produit dans aucune application, aucune réclamation de rouille ne sera permise sur les produits séchés au vinaigre.