

TERMES ET CONDITIONS DE VENTE ET POLITIQUE DE RETOUR DE PRODUITS

Étendue

Toutes les ventes sont assujetties aux présents termes et conditions généraux de vente. De plus, la vente de certains produits est subordonnée à certains termes et conditions spécifiques s'il y a lieu et tels qu'entendus au moment de la vente. Les bons de commande de l'Acheteur ne sont acceptés que sous réserve des présents termes et conditions généraux et spécifiques applicables le cas échéant, et de tous les autres termes et conditions spécifiquement constatés par écrit et dûment signés par le Vendeur. Il est expressément convenu que les termes et conditions stipulés au bon de commande de l'Acheteur ou autrement stipulés seront réputés rédigés aux fins de régie interne de l'Acheteur et ne lieront aucunement le Vendeur.

Commandes

Les commandes ne sont acceptées que sous condition d'approbation du crédit de l'Acheteur. Pour la première commande d'un client, la facture peut être payée par carte de crédit Visa, Master Card ou American Express avant que l'ouverture de compte ne soit complétée. Le vendeur accepte toutes les commandes mais certaines peuvent être assujetties à des frais de commande minimale. Des frais de matières dangereuses, des frais de transport et une surcharge pour coûts énergétiques peuvent aussi être appliqués à moins d'avis contraire transmis au client par le département du service à la clientèle. Les commandes pour les Produits fabriqués sur mesure, ou fabriqués spécialement pour rencontrer des exigences particulières, ainsi que les commandes pour de grandes quantités de Produits n'appartenant pas à l'inventaire régulier du Vendeur ne peuvent être annulées ou modifiées après leur acceptation par le Vendeur, sauf moyennant consentement écrit du Vendeur et alors seulement à des conditions permettant l'indemnisation du Vendeur pour les dépenses et frais encourus.

Erreurs de commande et de facturation

Toute erreur de facturation doit être rapportée au Département des comptes recevables de **LABORATOIRE MAT** dans un délai de 30 jours de la date de facturation. Toute erreur liée à une commande doit être rapportée au Service à la clientèle de **LABORATOIRE MAT** dès la découverte de l'erreur en question (Voir « *Politique de retour - Produits perdus ou endommagés lors de la livraison* »).

Prix

Tous les prix publiés ou indiqués aux soumissions de prix sont EXW, FCA, CPT les entrepôts du Vendeur ou selon les incoterms en vigueur dans la soumission qui a été présentée à l'Acheteur à moins d'indications contraires avec notre service à la clientèle. Les prix publiés sur nos listes ou sur le site web sont sujets à changement sans préavis jusqu'à ce que les commandes soient acceptées par l'émission d'une confirmation de commande. À partir de ce moment, les prix demeureront fermes pour toutes les expéditions qui auront lieu à l'intérieur de la période de 30 jours suivant la confirmation de commande ou entente avec l'acheteur. Pour certains projets, contrats ou soumissions, le Vendeur peut convenir par écrit de maintenir les prix pour une période plus longue. Chaque commande peut faire l'objet d'une expédition totale ou partielle à la discrétion du

Vendeur. Une facture sera émise suite à la réception finale de la commande complète par l'acheteur. Dans les cas de livraisons partielles, les frais de transport des envois subséquents (pour les produits en rupture d'inventaire) sont à la charge du Vendeur uniquement si le transporteur désigné par le Vendeur est celui qui est utilisé. Les prix publiés ou proposés n'incluent pas les taxes de vente, d'usage, d'accise ou toute autre taxe ou prélèvement imposé en vertu de quelque loi, règlement ou ordonnance affectant présentement ou dans l'avenir les Produits. Toutes les taxes applicables seront prélevées à moins que l'Acheteur ne fournisse au Vendeur les certificats d'exemption de taxes ou autres documents requis par les autorités fiscales compétentes.

Paiement

Tous les paiements par chèques doivent être envoyés à l'adresse suivante :

LABORATOIRE MAT INC

610 rue Adanac

Québec (QC)

Canada G1C 7B7

Tél. : 418-660-8666 ou 1-800-890-8666

Fax : 418-660-8998

Sauf avis contraire communiqué par écrit par le Vendeur, toutes les factures sont payables en entier dans un délai de 30 jours après la date de réception de tous les produits par l'Acheteur. Les dépôts directs ainsi que les transferts bancaires sont également acceptés. Les escomptes applicables, exprimés en terme de pourcentage, sont calculés sur les prix nets tels que facturés avant taxes, frais de transport ou autres charges et ils ne peuvent être déduits du montant à payer que si le paiement est reçu par le Vendeur à la date où il est dû selon certaines ententes prévues. Les termes « Net 30 jours » signifient que le paiement est dû dans les 30 jours de la date de facturation et qu'aucun escompte en espèce n'est applicable. Les comptes en souffrance portent intérêt au taux de 1.8% par mois. L'octroi de crédit par le Vendeur est toujours fonction de son évaluation de la condition financière de l'Acheteur et si telle condition ne justifie pas la faisabilité d'une expédition à crédit, alors le Vendeur pourra exiger que les commandes soient totalement ou partiellement payées d'avance (voir article « Commandes » ci-avant détaillé).

Titre

L'Acheteur reconnaît et convient que tant que le Vendeur est en possession des Produits, ce dernier en demeure propriétaire et ce jusqu'à paiement complet. L'Acheteur convient d'indemniser, de défendre et de tenir le Vendeur à l'écart de tous frais, dépenses ou dommages pouvant découler de réclamations intentées contre le Vendeur suite à l'exercice par ce dernier de son droit de propriété ou de tous recours intentés en recouvrement du prix de vente.

Garantie

La garantie de **LABORATOIRE MAT** relativement à ses produits se limite à la conformité de ses produits en regard des spécifications établies et à leur manipulation et reconditionnement en conformité avec les procédures ISO 9001:2008 et en conformité avec les lois applicables.

Aucune autre garantie ou condition, statutaire ou autre, expresse ou implicite, ne saurait s'appliquer, incluant, sans limiter la généralité de ce qui précède, toute garantie ou condition de qualité générale, de qualité marchande, d'adaptation ou de convenance de l'usage du produit à toute fin particulière. Des périodes de garantie limitée peuvent s'appliquer à certains produits; le cas échéant, elles sont indiquées sur l'étiquette du produit et/ou sur la facture.

Force majeure

Le Vendeur ne sera en aucun cas responsable de quelque non-exécution ou retard dans l'exécution de ses obligations aux termes des présentes ou de quelque pertes ou dommages peu importe leur nature, directs ou indirects, soufferts par l'Acheteur, les Acheteurs subséquents, les utilisateurs ultimes des Produits ou par quelque autre personne, en raison de quelque cause indépendante du contrôle raisonnable du Vendeur incluant entre autres et sans restreindre la portée générale de ce qui précède, la fluctuation des prix, les retards de livraisons, les grèves, lock-out, incendies, inondations, émeutes, guerres, cas fortuits ou événements de force majeure, embargos, pénuries de main-d'œuvre, grèves surprises, ralentissements de travail, mises à pied, accidents, pannes, retards dans la fabrication, le transport ou la livraison de produits, les carences de fournitures, l'adoption de nouvelles mesures législatives ou réglementation par les instances gouvernementales ou toutes autres causes similaires.

Lois applicables

La validité, l'interprétation et l'exécution des présentes sont régies par les lois de la province de Québec. Tout recours intenté en vertu des présentes sera soumis à un tribunal compétent de la province de Québec.

Renonciation

L'inertie, le changement, la renonciation ou le retard du Vendeur à exercer un ou plusieurs de ses droits aux termes des présentes ne doit en aucun cas être interprété comme une renonciation totale ou partielle, temporaire ou continue à tels droits et aucune tolérance n'aura l'effet d'une renonciation tacite.

Utilisation, entreposage et transport

Tous les produits de **LABORATOIRE MAT** doivent être utilisés, entreposés et transportés conformément aux conditions et lois particulières en vigueur.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

LABORATOIRE MAT ne saurait en aucun cas être tenue responsable de tous dommages indirects, accessoires, conséquents ou spéciaux incluant, sans limiter la généralité de ce qui précède, les pertes de profits ou de revenus, subis par le client, le distributeur autorisé ou par toute tierce-partie, dans le cadre de toute poursuite en matière contractuelle, en matière de responsabilité civile ou délictuelle ou dans toute autre matière. De plus, **LABORATOIRE MAT** ne saurait en aucun cas être tenue responsable des dommages directs résultant d'un défaut ou d'un retard de livraison. Dans l'éventualité où l'exclusion de responsabilité n'est pas permise par la loi applicable, le montant de toute perte ou de tout dommage lié à un défaut de livraison ou d'un retard de livraison dont **LABORATOIRE MAT** pourrait être responsable ne saurait en aucun cas dépasser le montant de la facture payée ou le montant du prix à être payé pour les produits commandés.

LABORATOIRE MAT décline toute responsabilité concernant l'exactitude des données techniques et spécifications fournis

à l'Acheteur au moment de la vente de produits, la perte ou les dommages résultants du non-respect des avertissements, des instructions relatives à la sécurité ou d'autres directives de mise en garde données par le fabricant ou le distributeur.

TOUTE RÉCLAMATION CONTRE LE VENDEUR, QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR SA RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE OU EXTRA-CONTRACTUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE) OU AUTRE, CONCERNANT OU RÉSULTANT DE LA VENTE, LA LIVRAISON, L'UTILISATION DE PRODUITS QUELCONQUES VENDUS À L'ACHETEUR SE LIMITERA AU PRIX D'ACHAT DES PRODUITS TROUVÉS DÉFECTUEUX.

LA RESPONSABILITÉ DU VENDEUR RELATIVE À LA VENTE EST STRICTEMENT LIMITÉE AU REMPLACEMENT DE PRODUITS TEL QUE PRÉVU PRÉCÉDEMMENT AUX PRÉSENTES ET LE VENDEUR N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ EN DOMMAGES, QU'IL S'AGISSE DE PERTE DE JOUISSANCE OU D'INTERRUPTION DES AFFAIRES OU TOUTE AUTRE RÉCLAMATION POUR DES DOMMAGES ACCESSOIRES, INDIRECTS, SPÉCIAUX OU PUNITIFS. IL N'Y A AUCUNE GARANTIE, CONDITION OU REPRÉSENTATION, DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, STATUTAIRE OU AUTRE, SAUF TEL QUE STIPULÉ AUX PRÉSENTES, ET LE VENDEUR DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE GARANTIES IMPLICITES DE LA VALEUR MARCHANDE ET/OU DE L'APPLICABILITÉ DES PRODUITS POUR DES BUTS SPÉCIAUX OU TOUTE AUTRE GARANTIE DE QUALITÉ.

POLITIQUE DE RETOUR ET D'ÉLIMINATION DE PRODUITS (Référence P-02 Gestion des commandes clients)

Le Vendeur est avisé par écrit ou par téléphone sitôt le défaut constaté et le Produit défectueux est retourné sans délai au Vendeur. Le demandeur doit fournir une preuve documentée de la défaillance, ainsi que les éléments défectueux ou les échantillons représentatifs du (des) Produit(s) supposé(s) défectueux et il doit accepter que le Vendeur puisse faire des vérifications supplémentaires sur le(s) produit(s).

Les Produits ne devraient pas avoir été altérés ou modifiés après avoir quitté les installations du Vendeur, ne devraient pas avoir été utilisés dans plus d'une installation, ne devraient montrer aucun signe de sabotage, ne devraient pas avoir été soumis à des conditions d'utilisation anormales ni avoir été altérés par une dégradation précoce, ni avoir subi des chocs thermiques ou avoir été altérés par un incendie, une inondation ou par tout autre événement de force majeure.

Le Vendeur peut accepter le retour de certains produits standards ou contrôlés, sous réserve de ce qui suit : a) avant de retourner les Produits, l'Acheteur doit obtenir du Vendeur un numéro de retour de marchandises, b) Les Produits doivent être retournés tous frais de transport prépayés, à moins de convention contraire entre l'Acheteur et le Vendeur et c) les Produits doivent être reçus en bonne condition de revente, et, si exigé, en boîtes complètes et dans leur emballage original. Des frais de retour minimum de 25% du prix d'achat seront appliqués à l'encontre de tout crédit émis suite au retour de Produits, sauf en cas d'erreur d'expédition de la part du Vendeur. Le Vendeur se réserve le droit d'appliquer des frais additionnels à l'encontre du crédit pour couvrir les frais de remise en inventaire et il peut également refuser d'émettre un crédit, mais, le cas échéant, il en avisera l'Acheteur. Certains Produits tels les produits expirés ou près de l'expiration (si acceptés pour retour sont assujettis à des frais de remise en inventaire), les produits

préparés (solutions sur mesure entre autres), les produits obsolètes, les produits hors inventaire, les achats spéciaux, les quantités excessives ou autres produits spécialisés sont non retournables sans le consentement préalable de **LABORATOIRE MAT**. Le Vendeur peut demander que les Produits soient détruits moyennant crédit plutôt que retournés.

Seules les demandes de retour de produits ou de crédit totalisant un minimum de 150\$ (avant taxes) seront acceptées à moins d'entente prise au préalable entre l'Acheteur et le vendeur.

Autorisation préalable

Pour une demande d'autorisation de retour, veuillez communiquer avec le département du service à la clientèle de **LABORATOIRE MAT** :

Téléphone : 418-660-8666 ou 1-800-890-8666
Télécopieur : 418-660-8998

Courriel : labmat@labmat.com

Tous les retours pré-autorisés de produits doivent être identifiés au moyen du numéro de retour de marchandises et acheminés à l'attention de :

LABORATOIRE MAT inc., Département des retours
610, rue Adanac, Québec, CANADA, G1C 7B7

Frais de livraison liés au retour de marchandise

Les frais de livraison liés au retour pré-autorisé de produits seront assumés par l'Acheteur à l'exception de produit endommagé et/ou erreur des services clientèle de **LABORATOIRE MAT inc**

Produits perdus ou endommagés lors de la livraison

LABORATOIRE MAT s'assurera que toute commande soit vérifiée avant livraison. Si votre commande est perdue, est en retard, est livrée endommagée ou en cas d'erreur de commande,

l'Acheteur doit en aviser **LABORATOIRE MAT** dans les 5 jours ouvrables de la date actuelle de livraison, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier afin d'obtenir un numéro d'autorisation pour un crédit.

Toute demande pour un numéro d'autorisation doit être adressée au Département du service à la clientèle et doit contenir clairement les détails de la livraison et des produits faisant l'objet de la réclamation (nom du produit, quantité, numéro de lot, etc.) ainsi que la description des dommages. **LABORATOIRE MAT** n'assume aucune responsabilité pour les produits perdus ou endommagés lors de la livraison, à moins que le client ne se conforme aux procédures et délais contenus à la présente politique. Toute réclamation à un transporteur désigné par **LABORATOIRE MAT** sera traitée à la seule discrétion de **LABORATOIRE MAT**. Le Vendeur n'assume aucune responsabilité lorsque les marchandises sont livrées par un transporteur spécifiquement désigné par l'Acheteur et que les frais sont portés au compte de l'Acheteur.

Produits ne pouvant faire l'objet de retour

Aucun crédit ne sera émis, aucun remboursement ne sera accordé et aucun retour de produit ne sera accepté dans les cas suivants :

1. Le produit n'est pas retourné dans son emballage d'origine, a été réemballé, ré-étiqueté, estampillé d'un prix ou reconstitué;

2. Le produit a été endommagé dans l'entrepôt de l'Acheteur, inadéquatement entreposé ou a été entreposé dans des conditions déficientes, incluant tout produit qui a été exposé à la fumée, au feu, à l'eau, à l'humidité ou à des températures extrêmes;
3. Le produit ou son emballage a été endommagé par une manipulation inadéquate par le client ou a été altéré de quelque manière que ce soit alors que le produit n'était pas en la possession de **LABORATOIRE MAT**;
4. Le produit est un échantillon;
5. Le produit est expiré;
6. Si le produit a une durée de vie courte et qu'il a été retourné après la date d'expiration imprimée sur l'étiquette;
7. Si le produit n'a pas été utilisé dans des applications ou dans des conditions conformes à l'information ou à la documentation remise par le vendeur;
8. Le produit a été acheté « tel quel et sans aucune garantie » ni possibilité de retour ou de remboursement donc sans condition permettant à l'acheteur d'exiger le retour du produit;
9. Le produit n'a pas été acheté de **LABORATOIRE MAT**, n'est pas un produit de **LABORATOIRE MAT** ou a été acheté par une autre personne que celle réclamant un crédit pour ce produit auprès de **LABORATOIRE MAT**;
10. Le produit a été endommagé, perdu ou commandé par erreur sans avoir été signalé à **LABORATOIRE MAT** par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par courrier adressé au Département du service à la clientèle de **LABORATOIRE MAT** dans le délai prescrit de 5 jours ouvrables de la date actuelle de livraison ou de la date de livraison prévue;
11. Le produit a été retourné sans autorisation préalable écrite de **LABORATOIRE MAT**;
12. Tout produit pour lequel la documentation soumise au soutien de la demande d'autorisation de retour ou de crédit est imprécise ou incomplète;

DESTRUCTION ET ÉLIMINATION DE PRODUITS NON-CONFORMES

Veuillez communiquer avec votre représentant des ventes ou avec le Département du service à la clientèle de **LABORATOIRE MAT** pour toute autorisation de destruction-élimination, pour la procédure à suivre ou pour tout autre renseignement concernant la destruction-élimination de produits non-conformes.

CHANGEMENTS AUX TERMES DE CONDITIONS DE VENTE

Les présents termes et conditions de vente et politique de retour des produits sont sujets à changement par **LABORATOIRE MAT** en tout temps et ces changements prendront effet sur préavis au client. Toute commande d'un produit de **LABORATOIRE MAT** placée après l'avis de changement sera assujettie aux termes et conditions révisés.

PRÉSENCE DES TERMES ET CONDITIONS DE VENTE

Dans l'éventualité d'un conflit entre les termes et conditions généraux de vente de **LABORATOIRE MAT** et les termes et conditions contenus dans un bon de commande d'un client, les termes et conditions généraux de vente de **LABORATOIRE MAT** auront préséance.