

## FEUILLE DE RENSEIGNEMENT À L'INTENTION DES CLIENTS

### **Nous vous remercions pour votre achat d'un produit Cogan!**

Nous voulons que votre collaboration avec nous soit si facile qu'elle vous semble totalement naturelle. Vous trouverez ci-dessous les points clés à connaître au sujet de nos procédures standard :

#### **1. SOUMISSION DES PLANS POUR APPROBATION**

Les plans soumis pour approbation précisent les détails de votre commande (mezzanines, rayonnages en porte-à-faux, produits de protection, garde-fous, cloisons ou casiers). Veuillez les étudier attentivement et les vérifier en fonction de l'état des lieux concernés. Ce qui détermine la réussite ou l'échec d'un projet personnalisé, c'est le temps et l'attention qui sont accordés à la vérification des plans soumis pour approbation sur le site.

Veuillez vérifier les mesures et apporter les changements nécessaires, s'il y a lieu. Par la suite, signez un exemplaire des plans et retournez-le à l'ingénieur responsable du projet. **Important: le client ou l'utilisateur final est responsable des dimensions et spécifications finales. Veuillez noter que des frais s'appliqueront pour l'ingénierie en cas d'annulation.**

*\*\*\*Veuillez communiquer avec Cogan si vous devez faire une demande de permis ou si une vérification de dalle est nécessaire.*

#### **2. PERMISSION**

Si vous avez besoin d'un permis, Cogan vous recommande fortement de l'obtenir avant d'approuver la production de votre commande. **Cogan ne pourra pas être tenue responsable des frais supplémentaires encourus pour la modification de la conception d'une mezzanine ou de sa semelle en raison des exigences d'un permis.**

#### **3. PRODUCTION**

Une fois que nous aurons reçus les plans signés, la production de votre commande sera programmée et vous serez avisé de la date d'expédition attendue. Abstenez-vous d'indiquer une date à votre client avant que nous ne vous en ayons communiqué une.

Les délais de production varieront selon la taille et la complexité de votre commande. Nos estimations des dates de livraison sont généralement exactes et nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour les honorer. Toutefois, des circonstances exceptionnelles peuvent survenir. Cogan ne peut être tenue responsable des retards de livraison attribuables à des modifications soudaines des délais d'exécution de nos fournisseurs ou de toute autre cause hors de notre contrôle raisonnable.

Pour obtenir une estimation de nos délais d'exécution actuels, consultez notre site Web :

<https://www.cogan.com/Our-Expertise/How-We-Work/Default-fr.aspx>

#### **4. TRANSPORT ET RÉCEPTION DU MATÉRIEL**

##### **4.1 TRANSPORTEUR**

À moins d'avis contraire, Cogan expédiera votre commande de la façon qui convient le mieux, au meilleur prix possible. Si vous préférez prendre vos propres dispositions de transport, nous pouvons également vous fournir le poids total et les dimensions des palettes. Toutefois, Cogan ne peut être tenue responsable de tous dommages ou de toute perte qui pourraient survenir si vous décidez d'opter pour un transporteur de votre choix.

##### **4.2 DATE DE LIVRAISON ET DÉLAIS ATTENDUS**

Si vous êtes dans l'impossibilité de réceptionner votre commande à la date de livraison attendue, nous pouvons vous offrir un service d'entreposage, moyennant des frais supplémentaires. Les produits demeureront la propriété de Cogan jusqu'à ce qu'ils soient entièrement payés.

En cas d'un retard de livraison, nous vous recommandons de programmer l'installation uniquement une fois que la commande aura été reçue et inspectée. **Cogan n'est pas responsable du temps d'attente des installateurs.**

### 4.3 RÉCEPTION DU MATÉRIEL

Il incombe uniquement au destinataire d'inspecter tous les envois de Cogan et en cas de dommages, de marquer le connaissement (BOL) comme endommagé afin que Cogan puisse engager une réclamation auprès de notre courtier en transport désigné. Si un envoi contient des matériaux endommagés et que le BOL n'est pas marqué en conséquence, le client, et non Cogan, sera seul responsable des frais de remplacement de tout matériau.

**Cette politique s'applique uniquement aux commandes expédiées avec les services d'expédition de Cogan. Si vous choisissez d'organiser votre propre transport, Cogan ne peut être tenu responsable de tout dommage lié à l'expédition ou à la perte de matériel.**

Tout le matériel doit être stocké à l'intérieur en attendant l'installation. Cela vise à éviter tout dommage pouvant être causé par une exposition prolongée aux éléments. **Cogan n'est pas responsable des dommages causés par le fait de laisser le matériel à l'extérieur avant l'installation.**

### 4.4 PIÈCES MANQUANTES

Chaque commande qui quitte nos installations est soigneusement photographiée et inspectée avant l'expédition. Nous savons ainsi exactement de quoi avait l'air votre commande lorsqu'elle a quitté Cogan, et de quoi elle devrait avoir l'air à son arrivée. Si vous recevez votre commande et qu'il manque certaines pièces, nous consulterons les photos prises avant l'expédition et établirons si le matériel concerné :

1. Est toujours dans nos installations et n'a pas été placé sur le camion.
2. A été perdu pendant le transport.

Si le matériel est resté dans nos installations, nous vous enverrons composants manquants dans les délais jugés raisonnables par Cogan. Dans certains cas où il pourrait être moins coûteux d'acheter le matériel dans votre région, nous vous émettrons un crédit.

Si le matériel a été perdu pendant le transport et que vous avez payé Cogan pour le transport, nous vous ferons parvenir des composants de remplacement sans frais. Si vous avez vous-même pris les dispositions pour le transport, nous vous ferons parvenir les composants manquants moyennant des frais supplémentaires; c'est à vous qu'il reviendra de demander une indemnisation à votre transporteur. Nous vous remettrons bien sûr toute les photos et tous les renseignements qui pourraient servir à appuyer votre réclamation.

Cogan ne sera pas tenu responsable des frais d'installation **SAUF** si le matériel manquant a été laissé dans nos installations ou perdu lors du transport via un transporteur Cogan. Dans ces cas, Cogan émettra un bon de travail avec un budget préautorisé de 50 \$/heure déterminé comme suffisant pour couvrir le coût d'installation du matériel manquant. Cela n'inclut pas les frais de déplacement, d'hébergement ou de per diem engagés par le client, l'utilisateur final et/ou l'équipe d'installation pour accéder au chantier et effectuer l'installation. **Nous n'accepterons aucun frais de retour pour toute réparation, modification ou altération effectuée sans un bon de travail Cogan.**

Pour signaler des pièces manquantes, veuillez communiquer avec la personne qui a pris en charge votre demande de prix. Assurez-vous d'avoir en main votre numéro de commande Cogan, vos plans et la liste des pièces manquantes lors de votre appel.

### 4.5 DOMMAGES SURVENUS PENDANT L'EXPÉDITION OU PIÈCES

Nous traitons les cas de pièces endommagées d'une manière semblable à celle dont nous traitons ceux de pièces manquantes. Chaque commande fait l'objet d'une inspection et est soigneusement photographiée avant d'être expédiée à partir de l'usine de Cogan. Ceci nous permet de prouver que tout le matériel est en bon état lorsqu'il quitte nos installations.

Si le matériel reçu n'est pas dans un état satisfaisant lorsque vous le recevez ou que vous découvrez des défauts qui exigeront un entretien ou un ajustement, prenez soin de noter d'abord les dommages sur la facture de fret, et de communiquer ensuite immédiatement avec Cogan pour signaler le problème.

Nous vous inviterons alors à prendre des photos des dommages subis. Nous comparerons ensuite vos photos à celles que nous avons prises au moment de l'expédition, ce qui nous permettra d'établir si les dommages sont survenus avant ou après le départ de votre commande.

Si les dommages sont survenus pendant le transport et que vous avez payé les services de fret de Cogan, nous vous ferons parvenir des composants de remplacement sans frais (dans les délais jugés raisonnables par Cogan). Si vous avez pris vos propres dispositions pour le transport, nous vous ferons parvenir des composants de remplacement moyennant des frais supplémentaires; c'est à vous qu'il reviendra de demander une indemnisation à votre transporteur. Nous vous remettrons bien sûr toutes les photos et tous les renseignements qui pourraient servir à appuyer votre réclamation.

Cogan ne sera pas tenu responsable des frais d'installation **SAUF** si le matériel ait été endommagé avant de quitter nos installations ou lors du transport via un transporteur Cogan. Dans ces cas, Cogan émettra un bon de travail avec un budget préautorisé de 50 \$/heure déterminé comme suffisant pour couvrir les frais d'installation du matériau endommagé. Cela n'inclut pas les frais de déplacement, d'hébergement ou de per diem engagés par le client, l'utilisateur final et/ou l'équipe d'installation pour accéder au chantier et effectuer l'installation. **Nous n'accepterons aucun frais de retour pour toute réparation, modification ou altération effectuée sans un bon de travail Cogan.**

Pour signaler du matériel endommagé ou défectueux, veuillez communiquer avec la personne qui a pris en charge votre demande de prix. Assurez-vous d'avoir en main votre numéro de commande Cogan, et la liste du matériel lors de votre appel. Ceci nous permettra de traiter plus rapidement votre demande.

## 5. INSTALLATION

### 5.1 INSTALLATEURS AUTORISÉS DE COGAN

Nous vous suggérons fortement de recourir aux services d'un installateur Cogan autorisé pour l'installation. Veuillez communiquer avec le représentant Cogan le plus près de chez vous pour obtenir des références. Les installateurs autorisés de Cogan ont déjà travaillé avec nos produits, ce qui atténue les risques d'erreurs d'installations qui annuleraient la garantie.

### 5.2 LE SITE

Votre commande a été conçue pour répondre à vos exigences particulières. De grandes précautions ont été prises afin de veiller à ce que les composants soient fabriqués pour faciliter l'installation. Toutefois, il pourrait être nécessaire de percer certains trous sur votre site même, ou alors d'exécuter de petites retouches de peinture. Ce sont là des mesures normales considérées comme faisant partie du travail à réaliser sur le terrain; l'installateur n'a donc pas à être dédommagé pour cela. Consultez les procédures d'installation indiquées sur les plans fournis avec votre commande.

### 5.3 CODES ET RÈGLEMENTS LOCAUX

En raison des écarts entre les différents codes de sécurité et codes du bâtiment régionaux, il est de la responsabilité du client ou de l'utilisateur final de veiller à ce que le produit soit conforme avec tous les codes applicables (électricité, incendie, sécurité, bâtiment) qui régissent son utilisation et son installation.

Le client ou l'utilisateur final peut prendre les dispositions nécessaires pour que le produit Cogan soit installé et testé de manière à respecter tous les codes de sécurité locaux, provinciaux ou étatiques. S'il y a lieu, le client ou l'utilisateur final doit obtenir les permis étatiques, provinciaux ou locaux nécessaires avant d'utiliser le produit Cogan. Il est de la responsabilité du client ou de l'utilisateur final d'obtenir les permis nécessaires, à ses frais.

## 6. RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

Cogan offre une garantie structurelle limitée à vie et une garantie d'un an pour les travaux effectués ou les matériaux fournis. Si vous rencontrez un problème avec l'un de nos produits, veuillez appeler le 1-800-567-2642 poste 232 et mentionner le numéro de commande Cogan. Nous commencerons alors le processus d'examen de votre réclamation.

**Veillez noter que Cogan ne sera pas responsable de toute réparation ou remplacement en vertu de nos garanties actuelles à moins que l'avis ne soit donné dans les 30 jours suivant votre découverte du dommage ou du défaut.**

Une fois votre réclamation approuvée, Cogan procédera, à sa seule discrétion, à la réparation ou au remplacement du produit ou du matériau et émettra un ordre de travail avec un budget pré-autorisé de 50 \$ par heure déterminé comme étant suffisant pour couvrir le coût de l'installation dudit produit ou matériau. La responsabilité de Cogan en vertu de nos garanties actuelles est limitée au coût des matériaux fabriqués par Cogan et au budget pré-autorisé indiqué dans l'ordre de travail. Cogan ne sera pas tenu responsable des frais de déplacement, d'hébergement ou de per diem engagés par le client, l'utilisateur final et/ou l'équipe d'installation pour accéder au chantier et effectuer les réparations.

**Ne tentez pas de résoudre le problème sans l'autorisation de Cogan et sans un ordre de travail officiel. Cela annulera nos garanties.** Nous n'accepterons pas les frais supplémentaires pour les réparations, modifications ou altérations effectuées sans un ordre de travail de Cogan. Nous ne sommes pas non plus responsables des dommages causés par le dépassement des conditions et de la capacité pour lesquelles le produit a été conçu.