

Caldic Order Processing Policy

Politique de traitement des commandes de Caldic (version française ci-dessous)

At Caldic, we don't just strive to meet your expectations - we work to exceed them!

Our goal is to ensure we are working collaboratively with our customers to eliminate any possibility of order delays or miscommunications. This document outlines our order processing policies that support the consistent and successful fulfillment of orders. Your cooperation and support in the implementation of these policies will help us to achieve our objective to provide "Perfect Orders Delivered Perfectly".

Code of Conduct

Caldic holds all employees accountable for the results of their work. Because we care, we value our people, providing them with a safe, inclusive and positive work environment in which daily business is conducted with honesty, respect, transparency, integrity and in compliance with all applicable internal and external regulations and laws. And because we care, we make sure that all employees, vendors, business associates, volunteers and customers, as well as the general public, are treated with respect and integrity. We expect each Caldic employee to take a personal responsibility in this. Likewise, Caldic appreciates and expects its employees to be treated in a similar manner.

Order Cut-off Times (for 'next day' deliveries)

In order to consistently deliver on our commitments, it is essential that we maintain a firm order cut off of 12:00 noon (local sales office time) for next day deliveries. Orders received after 12:00 noon (local sales office time) will be considered received the next business day. If a 'rush' order is required (i.e. to be shipped the next day and the order is received after the noon deadline), we will do our best to accommodate your request, but a \$150 "Rush Order Surcharge" will be applied to the invoice. This will allow us to schedule the overtime required to process the order while not disrupting all regular orders being processed for that day. Please note that next day delivery only applies to regularly stocked items, longer lead times may apply to items not regularly stocked in inventory.

Lead Times for Blended and/or Manufactured Products

To effectively fulfill customer requests for blended and manufactured products, we require 5 business days notice prior to shipping from our manufacturing facility. Orders received after the noon order deadline will be considered as received the next business day. For specialty and seasonal items where longer lead times are required, the current lead times established with each customer will still apply. Stocking Agreements to carry specific items can also be arranged to shorten these lead times, please contact your Customer Development Manager accordingly.

Minimum Order Requirements

In order to be cost effective and efficient, we require a minimum order value of \$500 per delivery or pick up. For any orders below this amount, a \$150 "Minimum Order Surcharge" will be applied to the order. This surcharge does not apply to the delivery of samples or back-orders. Products requiring specialized storage locations; frozen, refrigerated, flammable, etc. must be submitted as separate orders and subject to the minimum order value.

Purchase Order Confirmations

Every purchase order provided to Caldic will be confirmed via a purchase order confirmation. Please review the confirmation including order dates, products, quantities and prices. Should you find any discrepancies please bring these to our attention as soon as possible.

Note that products subject to exchange rate adjustments are confirmed using the current monthly Caldic exchange rate. Final invoice pricing may be based on the exchange rate at the time of shipping. Please see further details in "Product Pricing and US Dollar / Canadian Dollar Exchange".

Caldic Order Processing Policy

Politique de traitement des commandes de Caldic (version française ci-dessous)

Purchase Order Changes and Cancellations

Requests for cancellation of or changes to purchase orders, including but not limited to; changes in items, quantities, shipping specifications, delivery schedules, etc., must be submitted in writing and will only be deemed accepted by Caldic upon communication of a revised purchase order confirmation or cancellation. Caldic will take all reasonable steps to minimize costs due to the requested changes or cancellation, the customer agrees to pay all unavoidable costs up to and including the acceptance and payment of the full value of the purchase order.

Customer requests for splitting or delaying of purchase orders must be received 7 business days prior to the expected shipment date. Requests for shipment delays will not exceed 10 business days from the originally confirmed delivery date. All resulting orders will be deemed independent of each other and subject to this policy.

Changes confirmed by Caldic may be subject to order change fees as follows:

- Changes within 7 business days of shipment date: \$100 per request per purchase order delayed, changed or created.
- Changes prior to 7 business days of shipment date will be accommodated if the revised date is no more than 10 business days from the original expected shipment date.
- Purchase orders delayed by customers beyond 10 business days: \$50 per request per purchase order delayed, changed or created. Storage and inventory holding charges may also be assessed.

Claims

Claims on account of damages or shortages at time of delivery of products shall be deemed waived unless identified and noted on the delivery driver's bill of lading for that shipment and communicated to Caldic within forty-eight (48) hours from the date of receipt at destination. Claims on account of defect in quality of products shall be deemed waived unless made in writing within thirty (30) days from the date of receipt at destination.

Pick Up of Orders from Caldic

To ensure that each customer, or customer designated carrier, receives their correct order the Caldic Order Number is required as reference to have the order released. A unique Order Number is issued for each purchase order or back order. Reference to this order number eliminates any confusion and delays.

The Caldic Order Number is provided on our Sales Order Confirmation for each purchase order submitted to Caldic; Order Number / No De Commande SO#####.

Return Policy

Caldic is a GFSI certified facility, with very strong food security and food safety procedures in place. Our programs ensure effective stock rotation, safe storage of goods, the integrity of those goods and prevent potential for contamination or adverse effect on food safety. Based on the food safety program, goods that have been out of Caldic's control cannot be returned into inventory, therefore Caldic will not be accepting any return materials once they have been successfully delivered.

Product Pricing and US Dollar / Canadian Dollar Exchange

Foreign exchange fluctuations can have a significant impact on our costs and our ability to provide stable pricing. As such, for all products purchased with US dollars, Caldic will provide quotes in US dollars and it is Caldic's preference to also invoice in US dollars. This provides the best clarity to Customers when paying invoices. Customers wishing to be invoiced in Canadian dollars for products quoted in US dollars will have their order converted to Canadian dollars using a published monthly Caldic exchange rate. The monthly rate will remain fixed as long as the actual rate does not significantly move up or down during the month. Order confirmations issued in a month prior to the month the product is actually shipped and invoiced may be subject to the exchange rate of the month the order is shipped.

Caldic Order Processing Policy

Politique de traitement des commandes de Caldic (version française ci-dessous)

Returnable Tote Usage Policy

Returnable totes are offered by Caldic for certain products as a cost reduced, reusable packaging format. The pricing of products sold in returnable totes is based upon the return of the specific tote supplied within a reasonable period of time. This period is deemed to be approximately 30 days unless approved otherwise for a longer period of time. If a customer picks up their product, with their own fleet or third party carrier, they are responsible for returning the empty totes back to Caldic.

In order to continue to provide this cost effective solution to our customers, totes that are not returned within 40 days may be subject to rental charges and customers who do not return their totes within 100 days of their agreed to allowable days will be charged the full cost of the tote.

All returnable totes are to be used only for the product and lot number that was delivered with the tote. If the customer uses the tote for anything other than the intended purpose of delivery of product they will be charged for the tote.

All our totes are to be stored in a clean food safe environment (full or empty) and never to be stored outside.

Customers should never remove parts from the tote or damage the tote in any way. If the tote is deemed to be damaged by the customer; the full cost of the tote will be invoiced to the customer.

It is the customer's responsibility to loosen the tote lid to vent the tote before taking out the product. Failing to do so will cause the tote bottle to collapse. Totes should also never be pressurized as this may result in injuries and/ or damage to the tote.

These policies will enable us to provide you with the best possible service and help us reach our ultimate goal of "Perfect Orders, Delivered Perfectly". These policies are designed to ensure our operation runs as effectively as possible to address all of our customer needs and provide a competitively priced portfolio of products and services.

Thank you for your continued support and please feel free to contact your Caldic Sales Representative should you have any questions or require any additional information.

Sincerely,

Joe Parente
Supply Chain Director

Brian Matthews
Operations Director

Politique de traitement des commandes de Caldic

Chez Caldic, nous ne voulons pas seulement répondre à vos attentes, nous voulons les dépasser!

Notre objectif est de toujours travailler en étroite collaboration avec nos clients, afin d'éliminer toute erreur de communication et tout retard potentiels. Le présent document décrit notre politique de traitement des commandes, qui permet d'assurer le traitement uniforme et approprié des commandes. Votre collaboration et votre soutien dans la mise en œuvre de cette politique nous permettront d'atteindre notre but de « commandes irréprochables, livraison irréprochable.

Code de Conduite

Caldic considère que tous les employés sont responsables des résultats de leur travail, sur la base des valeurs suivantes Because we care, nous valorisons nos collaborateurs, nous leur fournissons un environnement de travail sécurisé, inclusif et positif, dans lequel les activités quotidiennes sont exercées avec honnêteté, respect, transparence et intégrité, conformément aux lois et réglementations internes et externes applicables. Because we care, nous faisons en sorte que tous les employés, fournisseurs, partenaires commerciaux, bénévoles, clients et le grand public en général soient traités avec Respect et Intégrité Nous attendons de chaque employé de Caldic qu'il prenne une responsabilité personnelle à cet égard. De même, Caldic apprécie et s'attend à ce que ses employés soient traités de la même manière.

Heures limites (pour les livraisons le lendemain)

Afin de nous permettre de respecter nos engagements, il est primordial d'établir une heure limite ferme, soit midi (heure locale du bureau des ventes) pour les livraisons le lendemain. Les commandes reçues après midi (heure locale du bureau des ventes) seront considérées comme étant des commandes reçues le jour ouvrable suivant. Si la commande est urgente (qu'elle doit être livrée le lendemain et qu'elle a été reçue après l'heure limite de midi), nous ferons de notre mieux pour répondre à la demande, mais des frais de 150 \$ seront ajoutés au montant de la facture. Ces frais nous permettront de payer les heures supplémentaires nécessaires pour traiter la commande et ne pas interrompre le traitement des commandes régulières reçues cette journée-là. Veuillez noter que la livraison le lendemain s'applique seulement aux produits gardés en stock; des délais plus longs pourraient survenir dans le cas des produits que nous ne gardons pas habituellement en stock.

Délais d'approvisionnement pour les produits mélangés et fabriqués

Afin de répondre efficacement aux demandes de produits mélangés et fabriqués, nous avons besoin de cinq jours ouvrables avant d'être en mesure d'expédier les produits à partir de notre usine de fabrication. Les commandes reçues après l'heure limite de midi seront considérées comme étant des commandes reçues le jour ouvrable suivant. Pour les articles spécialisés et saisonniers nécessitant un délai d'approvisionnement plus long, les délais actuels, établis avec chaque client, s'appliqueront. Des ententes d'approvisionnement peuvent aussi être signées pour ces articles afin de réduire les délais d'approvisionnement. Veuillez communiquer avec votre responsable des relations avec la clientèle pour en savoir davantage.

Commande minimale

Pour une meilleure efficacité nous avons établi un montant minimal de 500 \$ pour les livraisons et les ramassages. Pour les commandes inférieures à ce montant, des frais de 150 \$ seront ajoutés au total de la facture. Ces frais supplémentaires ne s'appliquent pas à la livraison d'échantillons et d'articles en rupture de stock ni aux bons de commande multiples pour un même client et ayant la même date de livraison. Produits nécessitant des emplacements de stockage spécialisés ; congelés, réfrigérés, inflammables, etc. doivent être soumis en tant que commandes séparées et soumis à la valeur minimale de commande.

Confirmation des commandes

Chaque achat fait auprès de Caldic fera l'objet d'une confirmation d'achat. Veuillez passer en revue cette confirmation et y vérifier les dates, les produits, les quantités et les prix. Si vous relevez des erreurs, veuillez nous en faire part dès que possible.

Les produits assujettis à un ajustement du taux de change seront confirmés au moyen du taux de change mensuel publié par Caldic. Le montant définitif de la facture peut être établi en fonction du taux de change en vigueur au moment de l'expédition. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la section **Établissement des prix et taux de change entre le dollar américain et le dollar canadien.**

Politique de traitement des commandes de Caldic

Modifications et annulations de bons de commande

Les demandes d'annulation ou de modification des bons de commande, y compris, mais sans s'y limiter ; les changements d'articles, de quantités, de spécifications d'expédition, de calendriers de livraison, etc., doivent être soumis par écrit et ne seront réputés acceptés par Caldic qu'après communication d'une confirmation ou d'une annulation de commande révisée. Caldic prendra toutes les mesures raisonnables pour minimiser les coûts dus aux modifications ou annulations demandées, le client s'engage à payer tous les coûts inévitables jusqu'à et y compris l'acceptation et le paiement de la valeur totale du bon de commande.

Les demandes des clients pour fractionner ou retarder les bons de commande doivent être reçues 7 jours ouvrables avant la date d'expédition prévue. Les demandes de retard d'expédition ne dépasseront pas 10 jours ouvrables à compter de la date de livraison initialement confirmée. Toutes les commandes résultantes seront considérées comme indépendantes les unes des autres et soumises à cette politique.

Les modifications confirmées par Caldic peuvent être soumises à des frais de commande comme suit :

- Toute modification effectuées dans les 7 jours ouvrables précédant la date d'expédition : 100 \$ par bon de commande retardé, modifié ou créé.
- Les modifications effectuées au delà de 7 jours ouvrables précédant la date d'expédition seront acceptées si la date révisée n'est pas supérieure à 10 jours ouvrables à compter de la date d'expédition initialement prévue.
- Bons de commande retardés par les clients au-delà de 10 jours ouvrables : 50 \$ par demande par bon de commande retardé, modifié ou créé. Des frais de stockage et d'inventaire peuvent également être évalués.

Réclamations

Les réclamations en raison de dommages ou de pénuries au moment de la livraison des produits seront réputées abandonnées à moins qu'elles ne soient identifiées et notées sur le connaissance du chauffeur-livreur pour cette expédition et communiquées à Caldic dans les quarante-huit (48) heures à compter de la date de réception à destination. Les réclamations pour défaut de qualité des produits seront réputées abandonnées à moins qu'elles ne soient faites par écrit dans les trente (30) jours à compter de la date de réception à destination.

Ramassage des commandes dans une installation de Caldic

Pour nous assurer de remettre la commande appropriée à chaque client ou chaque transporteur désigné, le numéro de commande de Caldic devra être fourni en référence au moment du ramassage. Un numéro unique est émis pour chaque commande, chaque article en rupture de stock ou chaque envoi relatif à un bon de commande principal. Le fait de fournir ce numéro comme référence évite toute confusion et tout retard.

Le numéro de commande Caldic se trouve dans la confirmation de commande envoyée pour chaque bon de commande reçu par Caldic; Order Number / No De Commande SO#####.

Retours

Caldic est une installation certifiée GFSI, avec des procédures de sécurité alimentaire et de salubrité alimentaire très solides en place. Nos programmes garantissent une rotation efficace des stocks, un stockage sûr des marchandises, l'intégrité de ces marchandises et préviennent les risques de contamination ou d'effets indésirables sur la sécurité alimentaire. Sur la base du programme de sécurité alimentaire, les marchandises qui ont été hors du contrôle de Caldic ne peuvent pas être retournées dans l'inventaire, par conséquent, Caldic n'acceptera aucun matériel de retour une fois qu'ils ont été livrés avec succès.

Établissement des prix et taux de change entre le dollar américain et le dollar canadien

Les variations du taux de change peuvent avoir une incidence considérable sur nos coûts et notre capacité à offrir des prix stables. Par conséquent, pour tous les produits payés en dollars américains, Caldic enverra une soumission en dollars américains. Caldic préfère également faire des factures en dollars américains. De cette façon, nous évitons toute confusion pour les clients lorsqu'ils payent leurs factures. Les clients qui le désirent peuvent recevoir une facture en dollars canadiens pour des produits ayant fait l'objet d'une soumission en dollars américains. Le montant de leur facture sera converti en dollars canadiens selon le taux de change mensuel publié par Caldic. Ce taux mensuel restera fixe aussi longtemps que le taux réel ne varie pas de façon considérable au cours du mois. Les confirmations de commande envoyées le mois précédent l'expédition et la facturation des produits peuvent être traitées selon le taux de change mensuel en vigueur au moment de l'envoi.

Politique de traitement des commandes de Caldic

Politique sur l'utilisation des bacs retournables

Des bacs retournables sont fournis par Caldic pour certains produits en tant que format à emballage réutilisable, respectueux de l'environnement et à moindre coût. La politique décrit les obligations des clients qui utilisent le programme des bacs consignés pour garantir que nous pouvons continuer à fournir un portefeuille de produits à des prix compétitifs dans ce format.

Le prix des produits vendus dans des bacs retournables est établi en fonction du retour des bacs dans un délai raisonnable. Ce délai a été établi à environ 30 jours, à moins qu'un délai plus long n'ait été approuvé. Les clients qui ne retourneront pas les bacs dans les 30 jours une facture pour le coût total de ces bacs.

Il est de la responsabilité du client de retourner les bacs à Caldic. Si Caldic livre les bacs au client, Caldic coordonnera la collecte lorsque le client confirmera que les bacs sont disponibles. Si le client récupère son produit dans des bacs consignés, avec sa propre flotte ou un transporteur tiers, il est responsable de renvoyer les bacs vides à Caldic.

Les bacs retournés après avoir été facturés par Caldic seront crédités, mais seront soumis à des frais de retard de 25 %. Tous les crédits sont conditionnels à l'état du bac lors du retour.

Les bacs retournables doivent être utilisés seulement pour le produit livré et le numéro de lot correspondant. Si les clients utilisent les bacs à toute autre fin que celle prévue pour le produit livré, ils recevront une facture pour les bacs en question.

Tous nos bacs (remplis ou vides) doivent être entreposés dans un environnement salubre et jamais à l'extérieur.

Les clients ne doivent jamais retirer des pièces des bacs ni endommager les bacs de quelque façon que ce soit. Si le bac est endommagé par le client, le coût total du bac lui sera facturé.

Il incombe au client de desserrer le couvercle du bac avant de sortir le produit, à défaut de quoi l'intérieur pourrait s'affaisser. Les bacs ne doivent pas non plus être pressurisés, à défaut de quoi ils pourraient causer des blessures ou être endommagés.

Les lignes directrices expliquées dans le présent document nous permettront de vous offrir le meilleur service possible et d'atteindre notre but ultime de « commandes irréprochables, livraison irréprochable ». Elles nous permettent d'exploiter de façon optimale notre entreprise. Nous pouvons ainsi répondre à tous vos besoins en tant que clients et vous offrir une gamme de produits et services à des prix concurrentiels.

Je vous remercie de votre soutien habituel et n'hésitez pas à communiquer avec un représentant commercial de Caldic si vous avez des questions ou avez besoin de renseignements supplémentaires.

Veillez agréer mes salutations distinguées.

Joe Parente
Directeur de la chaîne d'approvisionnement

Brian Matthews
Directeur des opérations