

## 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".

#### 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 \$100 "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 \$100 "Minimum Order Surcharge" will be applied to the order. This surcharge does not apply to the delivery of samples or back-orders.

#### 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**".

#### 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

As a policy Caldic does not accept returns. When asked to take items back situations will be considered on a case by case basis and will be up at the discretion of Caldic. In the situation where we accept a return a 30% restocking fee (\$250 minimum) will apply to offset the freight, labour and storage costs associated with this service.

## **Caldic Order Processing Policy**

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

---

#### **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.

#### **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**

## Caldic Order Processing Policy

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

---

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 ».

#### 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 100 \$ 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 installation de Mississauga. 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

Afin que les commandes soient économiques et efficaces, nous avons établi un montant minimal de 500 \$ pour les livraisons et les ramassages. Pour les commandes inférieures à ce montant, des frais de 100 \$ 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.

#### 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**.

#### 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

## Caldic Order Processing Policy

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

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 n'accepte pas les retours. Occasionnellement, nous reprendrons certains articles à la suite d'une erreur dans la commande. Ces situations seront traitées au cas par cas, à la discrétion de Caldic. Dans les cas où nous approuverons un retour, des frais de restockage de 30 % (minimum de 250 \$) s'appliqueront afin de couvrir les frais de transport, la main-d'œuvre et les coûts d'entreposage liés au service.

#### 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 sur l'utilisation des bacs retournables

Des bacs retournables sont fournis par Caldic pour certains produits en tant que format à emballage réutilisable et à moindre prix. 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. Si le client a pris ses propres arrangements (avec sa propre flotte ou par l'intermédiaire d'un tiers transporteur) pour le ramassage de ses produits, il est responsable de retourner les bacs vides à Caldic.

Afin que nous soyons en mesure d'offrir des solutions économiques à nos clients, des frais de location s'appliqueront pour les bacs qui ne seront pas retournés après 40 jours. Les clients qui ne retourneront pas les bacs dans les 100 jours une facture pour le coût total de ces bacs.

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.

## **Caldic Order Processing Policy**

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

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**