CYTEC

Cytec Specialty Chemicals Manuel d'offres de services

Europe, Moyen-Orient & Afrique

Table des matières

Introduction

Gamme de produits concernées

Gestion des commandes

1. Heures d'enregistrement de la commande
2. Statut de la commande
3. Statut du produit
4. Annulation de la commande
5. Modification de la commande
6. Quantité minimale de la commande
7. Produits sur palettes
8. Livraison express
9. Retours de produits
10. Politique de stockage pour productions sur commande

Offres de produits

1. Gamme de produits
2. Emballage
3. Reprise d'emballages
4. Spécifications concernant les produits
5. Etiquetage des produits
6. Echantillons

Qualité

1. Certificat de conformité (COC) & Certificat d'analyse (COA)
2. Plaintes des clients
3. ISO

Introduction

Cytec Specialty Chemicals fournit à ses clients des solutions complètes qui font appel à des technologies de grande qualité dans des secteurs-clé, tels que l'industrie minière, les revêtements industriels, l'automobile et le transport, les arts graphiques, l'architecture et la construction, les pâtes et papiers, les adhésifs et les dispositifs optoélectroniques.

En travaillant en étroite collaboration avec nos clients, nous développons des technologies d' avant-garde qui leur permettent d'améliorer leurs performances et leur productivité, de conquérir de nouveaux marchés, d'affiner les applications de leurs produits et de fournir des produits sophistiqués qui anticipent les règlementations environnementales.

Nos équipes de technologie et de développement technique collaborent avec nos clients au quotidien pour faire face aux défis économiques d'aujourd'hui et résoudre les problèmes de demain. Les applications sont diverses, mais notre engagement reste toujours le même : trouver les meilleures solutions possibles pour nos clients par une recherche continue, une collaboration suivie et une passion pour l'innovation.

Nous pensons qu'une avance technologique va de pair avec une attention pour le client et une excellence opérationnelle. Pour mieux satisfaire nos clients, Cytec Specialty Chemicals a rédigé ce manuel afin de mieux vous faire connaître notre politique générale de gestion des commandes et nos services de base. **Ce programme de services sera mis en place à partir du 2 avril 2009.**

Gammes de produits couvertes

Le document se rapporte à la plupart des gammes de produits de Cytec Specialty Chemicals, notamment :

- Résines durcissables par UV/EB & additifs
- Résines pour revêtements liquides & additifs
- Résines pour revêtements en poudre & additifs
- Additifs de polymère
- Additifs spécialisés
- Adhésifs sensibles à la pression
- Adhésifs uréthane
- Résines formulées
- Produits chimiques miniers
- Produits spécialisés à base de phosphine & de phosphore

Gestion des commandes

1. Heures d'enregistrement de la commande

Les commandes peuvent être passées par fax, téléphone et courrier électronique via votre service client, entre 8h et 16h30 (heure locale). Pour passer commande en dehors de ces heures ou pour obtenir les coordonnées de votre agent de service clientèle, adressez-vous à votre représentant local.

2. Statut de la commande

L'état de la commande, le prix convenu, les conditions internationales de vente et les délais de paiement, ainsi que la date de livraison prévue peuvent être obtenus auprès de votre agent de service clientèle.

3. Statut du produit

La stratégie en matière de stock et les délais de disponibilités des produits peuvent être demandés à votre agent de service clientèle ou à votre représentant.

3.1 STRATEGIE EN MATIERE DE STOCK

Cytec a trois stratégies différentes en matière de stock :

1. Produits fabriqués pour les stocks – Il s'agit des articles pour lesquels Cytec maintient un stock sur le lieu d'expédition afin de satisfaire une demande urgente d'un client. (Remarque : pour un nouveau client ou une expédition spéciale, des délais de mise en œuvre plus importants peuvent être nécessaires pour satisfaire aux besoins du client à partir d'une nouvelle production). Les délais d'expédition sont comparativement courts et se composent du temps nécessaire à la préparation de la commande, à son conditionnement et à l'expédition des produits.

2. Fabrication sur commande. – Produits pour lesquels Cytec ne conserve habituellement pas de stock. La réception d'une commande d'un client suffit à déclencher sa programmation en production. Le délai nécessaire représente l'ensemble des étapes de fabrication, qui vient s'ajouter au délai nécessaire à la préparation de la commande, à son emballage et à la préparation de son expédition en entrepôt. Pour les produits présents dans un nombre limité de points de vente, il peut être demandé au client d'acheter l'ensemble du lot (voir aussi le chapitre 10 de la Politique d'entreposage pour les fabrications sur commande).

3. Stock prévisionnel – Il s'agit d'un stock constitué pour être expédié selon le volume prévu sur une période de temps, comme illustré dans le système prévisionnel de Cytec. Cependant, tout changement par rapport au stock prévisionnel ne peut se faire qu'en dehors du temps de mise en œuvre de l'ensemble de la fourniture. Généralement, le stock prévisionnel n'est utilisé que lorsque le stock servant au travail à la commande ne peut pas répondre à la demande du client, afin de satisfaire aux demandes peu fréquentes ou qui fluctuent beaucoup, comme

par exemple des demandes saisonnières et/ou des demandes de produits qui ne sont pas fabriqués fréquemment dans le cadre de campagnes relativement importantes par rapport au volume de ventes. Généralement, le client alimente le stock prévisionnel et s'engage également à commander le volume prévu dans un délai convenu."

3.2 DELAIS DE MISE EN ŒUVRE

Chez Cytec, deux délais de mise en œuvre sont d'application:

1) Délai avant l'expédition – C'est le temps qui s'écoule entre la réception de la commande et le moment où la commande est prête à être expédiée ou enlevée. Tous les produits Cytec sont soumis à un temps d'expédition prédéfini. Contactez votre représentant ou votre agent de service clientèle pour plus d'informations sur les délais avant expédition pour nos produits.

En général, le principe suivant est considéré **comme une règle de base :**

Jour ouvrable 0 : Enregistrement de la commande
Jour ouvrable 1 : Préparation de la commande
Jour ouvrable 2 : Le produit est prêt à être expédié ou enlevé

2) Temps de transit – Il s'agit du temps qui s'écoule entre le moment où une commande quitte un entrepôt de Cytec et le moment où elle arrive dans l'entrepôt du client. Le temps de transit dépend des services des transporteurs et n'est communiqué que par votre agent du service clientèle dès qu'il est connu.

Toute demande de livraison d'un produit antérieure au délai standard de mise en œuvre avant expédition doit être immédiatement soumise à votre agent du service clientèle. En cas d'approbation, le produit sera livré selon notre procédure de livraison express. Plus de détails ci-dessous.

4. Annulation de commande

Les politiques d'annulation varient en fonction de notre stratégie en matière de stock. Cytec peut, à sa seule discrétion, accepter une annulation de commande, en fonction de certains critères:

- des produits fabriqués pour les stocks. La commande peut être annulée jusqu'à trois jours avant son expédition, sans frais. Passé cette limite, l'annulation sera facturée sur une base de **200€**.
- Fabrication sur commande. Ces commandes ne peuvent pas être annulées si le produit a déjà été fabriqué ou si les matières premières nécessaires à sa fabrication ont déjà été reçues.

Contactez votre agent du service clientèle pour de plus amples informations.

5. Modification de la commande

Une demande de modification de commande ne peut être acceptée que si le produit n'a pas encore été préparé pour être expédié. Contactez votre agent du service clientèle pour connaître le statut de votre commande. Si le produit a été expédié et doit nous être retourné, la procédure de retour s'applique (voir section 9 du présent document).

Au cas où une modification de commande nécessite une livraison express, les frais supplementaires de livraison en urgence seront facturés au client.

6. Quantité minimale de la commande

Chaque commande passée auprès de votre service clientèle doit s'élever à minimum **750€**. Les commandes inférieures à ce montant seront traitées mais seront d'office facturées à **750€**. A l'exception des offres de lancement et des échantillons payants.

7. Matériaux sur palettes

Pour chaque produit, une quantité supérieure à une palette (= 4 fûts) ne sera expédiée que par palettes complètes. Des exceptions sont possibles sur demande et sont facturées **200€**.

Il se peut que cette règle ne s'applique pas aux expéditions outre-mer. Demandez à votre agent du service clientèle si votre commande est concernée par cette exigence.

8. Livraison express

Une commande fait l'objet d'une livraison express dès que le client demande qu'une commande soit expédiée plus tôt que le délai d'expédition standard de l'un des entrepôts de Cytec. Voir la définition du temps d'expédition (section 3.2). Une livraison express doit être approuvée par Cytec , elle dépend du produit et est soumise aux possibilités de transport.

Si vous le demandez, votre agent du service clientèle vous indiquera si une livraison express peut être réalisée ; il vous communiquera les frais supplémentaires et la date de livraison prévue. Votre agent du service clientèle ne validera la commande que lorsqu'il aura reçu votre accord concernant les frais supplementaires et la date de livraison prévue.

Les frais de livraison seront facturés immédiatement sur la facture de la commande, comme suit:

∑ Les frais réels liés au transport express.
∑ Les frais de gestion de la commande en urgence.
∑ Livraison par route : **250€**
∑ Livraison par avion : **500€**

9. Retour du produit

9.1 SPECIFICATIONS CONCERNANT LES PRODUITS
Si le produit ne correspond pas aux spécifications convenues au moment de la livraison, le produit sera remplacé aux frais de Cytec conformément aux et selon les règles des conditions générales de vente de Cytec.

9.2 RETOURS ET DESTRUCTIONS
Contactez votre agent du service clientèle pour de plus amples informations. Le chargement retour de produits ne sera accepté qu'après l'accord formel de Cytec.

- **Retour du produit** – Les retours doivent être organisés par les clients et sont soumis à acceptation par Cytec. Dans des cas spécifiques, Cytec peut organiser le retour. Contactez votre agent de service clientèle pour plus d'informations sur la procédure, les frais de transport et de retour.

- **Destruction des produits** – Cytec n'est pas une entreprise agréée pour le stockage et/ou la destruction des rebuts. Dans des cas précis, Cytec peut fournir des conseils en la matière. Contactez votre agent de service clientèle pour plus d'informations.

10. Politique de stockage pour les fabrications sur commande

Un produit vendu à un seul client a le statut de lot complet pour une fabrication sur commande. Exceptionnellement et avec l'accord explicite de Cytec, un tel produit peut être stocké dans un de nos entrepôts à condition de signer quelques accords définis.

Contactez votre représentant local pour plus d'informations.

Offres de produits

1. Gamme de produits
Cytec propose une large gamme de solutions. Une description de ces produits se trouve sur notre site Internet (www.cytec.com) ou dans nos brochures. Pour toutes informations complémentaires, contactez directement votre représentant local.

2. Emballage
Cytec travaille avec des emballages standards. Toute demande spéciale est soumise à approbation et peut être adressée à votre représentant.

3. Reprise d'emballages
Dans des cas précis, Cytec propose à ses clients de reprendre ses fûts et ses GRV (= grand récipient pour vrac). Contactez votre agent du service clientèle pour de plus amples informations.

4. Spécifications concernant les produits
Les spécifications concernant les produits sont disponibles sur demande auprès de votre représentant.

5. Etiquetage des produits
Notre étiquetage standard répond à toutes les réglementations en vigueur. Toute demande de modification de notre étiquetage est soumise à approbation et est facturée en sus. Contactez votre représentant local pour plus d'informations.

6. Echantillons
Les échantillons doivent être commandés par votre agent du service clientèle. Les quantités standard des échantillons sont définies au préalable par activité. Votre agent du service clientèle ou représentant vous indiquera la quantité standard.

Qualité

1. Certifications ISO 9001

Le contrôle de la qualité est une partie importante du processus de production de Cytec. Notre personnel de gestion et de production hautement spécialisé contrôle le processus de production conformément aux normes mondialement connues telles que
ISO900 1:2000 ou TS16949:2002.

Actuellement, tous les sites de production de Cytec sont au minimum certifiés ISO9001:2000. Notre objectif est que tous ces sites soient certifiés ISO9001:2008 à l'automne 2010.

Les copies les plus récentes de nos certificats ISO pourront être téléchargées sur notre site Internet à l'adresse: **www.cytec.com/about/world_location.htm** dès le 2 mars 2009. En attendant, vous pouvez obtenir les formulaires auprès de votre agent du service clientèle.

2. Certificats de conformité (COC) & Certificats d'analyse (COA)

Cytec garantit la qualité des produits livrés en utilisant les certificats conformément à la norme NEN-EN 10204. Nous pouvons fournir des certificats de conformité d'une validité d'un an pour chaque produit vendu. Sur demande, les certificats d'analyse peuvent être envoyés par fax ou par courrier électronique pour chaque livraison.

Les données et les spécifications du produit sont disponibles sur demande. Veuillez contacter votre agent du service clientèle pour de plus amples informations.

3. Feedback du client

Aidez-nous à améliorer la qualité de nos produits. Si vous avez un commentaire ou une plainte à formuler, complétez le formulaire situé à l'adresse **www.cytec.com/serviceofferings.htm** et renvoyez-le à votre agent du service clientèle.

• Email: custinfo@cytec.com Info Contact International: www.cytec.com N° gratuit aux Etats-Unis: 800-652-6013 Tél 973-357-3193 •

Les "offres de services" décrites dans le manuel ne constituent pas une offre irrévocable. Le présent manuel peut être modifié et/ou mis à jour à tout moment à la seule discrétion de Cytec. En cas de litige, les accords contractuels et/ou les conditions générales de vente de Cytec prévalent sur le contenu du présent manuel d'offres de services.

CSC-1000-Fév2009-Europe

© 2009 Cytec Industries Inc. Tous droits réservés.