

## CHARTRE DES DROITS DU CLIENT

La Charte énonce l'engagement des entreprises Plastruction et Divisions 9+10 inc. envers ses clients.

### RESPONSABILITÉ.

- Tous les membres du personnel connaissent la charte des droits du client qui traduit l'engagement que Plastruction et Divisions 9+10 inc. prennent envers vous.
- La direction est toujours disponible et à l'écoute de plainte ou de commentaire et s'engage à apporter les corrections nécessaires dans la mesure du possible.

### VALEURS.

- En diffusant notre Charte des Droits du Client, nous nous engageons à fournir à nos clients un excellent service. Cette charte définit les rôles et les responsabilités du Service à la Clientèle de Plastruction et de Divisions 9+10 inc. et de ses clients.
- Nous écouterons vos questions et vous communiquerons notre réponse d'une manière qui répond à vos exigences. Nous nous efforcerons de fournir des renseignements et des conseils qui sont uniformes, précis et actuels.
- Le service à la clientèle répondra d'une manière amicale, courtoise et efficace à toutes les questions. Vous serez traité avec respect et équité. Enfin, nous fournirons un environnement exempt de toute discrimination et de tout harcèlement.

### COMMENT NOUS JOINDRE?

- Téléphone : (514)955-7420 sans frais 1(800)267-7420
- Courriel : [serviceclientele@plastruction.com](mailto:serviceclientele@plastruction.com)
- Télécopieur : (514)955-7539
- Adresse postale : 6879 Jarry est, St Léonard, (Québec) H1P 1W7
- Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 8 :00 Heure à 12 :00 et de 13 :00 à 17 :00, sauf les jours fériés.

### INFORMATIONS.

- Plastruction et Divisions 9+10 inc. communiqueront avec vous dans une langue simple et intelligible.
- Soutien linguistique : Le personnel du Service à la clientèle maîtrise parfaitement les deux langues officielles (l'anglais et le français).
- Le cas échéant, Plastruction et Divisions 9+10 inc., vous informeront sans délai de tout changement apporté à votre commande ou de la date de livraison prévue.
- Plastruction et Divisions 9+10 inc., vous aviseront de tout changement apporté à notre liste de prix standard dans un délai raisonnable.

### ÉQUITÉ.

- Les services de Plastruction et Divisions 9+10 inc. sont accessibles aux clients dans toutes les régions du Canada, par contre, nous nous réservons le droit de refuser un client pour des raisons de crédit ou de fraude.
- Nous offrons les mêmes services à tous nos clients sans égards à leurs statuts et nous suivons des règles préétablies en ce qui concerne les prix, donc, tous nos clients sont traités équitablement.
- Tout renseignement sur vous ou votre entreprise est tenu dans la plus stricte confidentialité sauf si la loi en permet la divulgation ou si vous en autorisez la divulgation par écrit.

### PROCÉDURE ÉTABLIE.

- Plastruction et Divisions 9+10 inc. disposeront d'une ligne directe avec la direction et sans frais accessible n'importe où au Canada.
- Nous vous fournirons de l'information claire et concise sur la marche à suivre pour recourir à nos services.
- Nous vous fournirons des services de consultations techniques de grande qualité pour l'utilisation de nos produits.
- Nous vous fournirons une soumission ou toutes autres informations techniques dans un délai d'au plus 48 heures après la réception de la demande.
- Nous vous informerons des raisons d'un refus de votre demande d'ouverture de compte ou d'un changement, s'il y a lieu.
- Nous vous informerons dans les plus brefs délais de tout changement de la date de livraison.
- Nous maintiendrons des contacts réguliers avec vous.