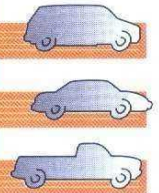


INFO

De votre centre de distribution Uni-Select



14DIVISION.....QUEBEC
BULLETIN..... 07-INFO-006
CODE *** – CODES DE RETOUR
DATE 2007-01-10

Voir document ci-joint concernant
les codes de retour

*See attached document concerning
Proper use of return codes*

RAPPEL SUR LES CODES DE RETOUR À UTILISER

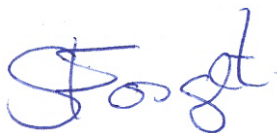
Important de remettre ce mémo au personnel concerné.

Le présent mémo a pour but de faire un bref rappel sur les différents codes à utiliser pour les retours et les demandes de crédit. Afin de mieux vous aider et de vous guider dans vos démarches, vous trouverez, ci-bas, une liste des codes de raison ainsi que la procédure à suivre. Cela a pour but d'éviter les erreurs et les confusions qui nuisent au traitement de vos demandes dans des délais raisonnables.

Code de raison	Description	Procédure
10 Retour annuel Annual return	Retour effectué tout au long de l'année calculé sur votre volume d'achat de l'année précédente	Faire parvenir votre demande de crédit à l'attention de Mme Linda Labelle et attendre l'autorisation papier avant de retourner les pièces au département des retours.
20 Défectueux - Defect	Pièces endommagées	Vous devez compléter l'étiquette défectueux fournie par Uni-Select et l'apposer sur l'item à retourner. Ces retours sont acceptés selon la liste ci-jointe dans un délai raisonnable.
30 Organe - Core	Item réusinnable	Vous devez compléter l'étiquette CORE fournie par Uni-Select et l'apposer sur l'item à retourner. Ces retours sont acceptés selon la liste ci-jointe dans un délai raisonnable.
40 Erreur d'expédition Shipping error	Tout item reçu en trop sur votre commande, ou vous commandez l'item A et vous recevez l'item B	Vous devez déclarer vos items en trop au SERVICE À LA CLIENTÈLE au 450-641-3825, et faites l'option 2 pour les recherches sur vos expéditions dans les 48 heures suivant l'erreur. A partir de ce moment nous vous donnons un numéro de référence à inscrire sur votre demande de crédit pour effectuer votre retour de pièce. Vous devez retourner vos pièces avec votre demande de crédit au département des retours.
41 Marchandise a court – Short Ship	Item commandé et facturé mais non-reçu	Vous devez déclarer vos items à court en appelant au SERVICE À LA CLIENTÈLE au 450-641-3825, et faites l'option 2 pour les recherches sur vos expéditions dans les 48 HEURES suivant l'erreur. Après vérification nous vous donnons un numéro de référence à inscrire sur votre demande de crédit et vous devez retourner les documents, PAR LA POSTE à l'attention du SERVICE À LA CLIENTÈLE.

<p>42</p> <p>Erreur auditive - Misunderstood</p>	<p>Erreur d'entrée de clavier générée par Uni-Select pour des commandes par téléphone ou par fax.</p>	<p>Vous devez retourner vos items et votre demande de crédit avec le bon d'expédition et une copie de votre commande par fax (s'il y a lieu) dans les 10 jours suivant l'erreur.</p>
<p>50</p> <p>Erreur client – Customer Error</p>	<p>Commande annulée par vous ou votre client</p>	<p>Vous devez retourner vos items et votre demande de crédit dans les 30 jours suivant l'achat. Le crédit sera refusé pour toutes les pièces reçues après ce délai.</p>
<p>60</p> <p>Paniers / Palettes – Basket / Skid</p>	<p>Retour de paniers et palettes</p>	<p>Vous devez nous retourner vos paniers / palettes avec une demande de crédit ainsi que vos copies de bon de connaissance respectifs. Afin de faire le suivi adéquatement, il est fortement recommandé de nous faire parvenir par fax une copie de votre demande de crédit au moment du retour au 450-641-0101. Un retour par semaine de paniers / palettes est conseillé.</p>
<p>70</p> <p>Divers</p>	<p>Ce code n'est plus valide.</p>	<p>Ne pas utiliser.</p>

Merci de votre entière collaboration !



Sylvie Forget
 Chef, Service à la clientèle, Division Québec
 Customer service Head, Quebec Division

Lignes autorisées a l'entrepôt de Boucherville pour retours de défectueux et d'organes

Défectueux	
Nom du fournisseur	Code de ligne
Anco	950
A.G.S	533
American Tool	835
Autochem	376
Autoline	018
Bayco	161
Beck & Arnley	846
Bernzomatic	854
Blue Streak	158
Bosch	097
C.R.C	218
Carter	560
Champion	435
Coni Seal	555
Cooper Tools	124
Cooling Depot	111
Coventa	504
CR / SKF	040 / 590
Docap	077 / 078 / 079 / 080
Dupont	274
Edelman	865
B. Erickson	783
Ertel	193
Fiamm	292
Felpro	151
Fenco	013 / 015 / 016 / 017
G.K	135
Helicoil	483
K.D Tools	180
Lincoln Industriel	331
Lisles Tools (Lit de garage seulement)	182
Mevotech	198

Meritian	245
Mechanix Wear	342
Milton	507
Moog	194
Moog Auto Extra	524
Moog Precision	189
Motorad (Auto Extra)	535
O.T.C (Contacter Jean-Francois Hirbour)	001
Omega	644
H. Paulin	087
Permatex	203
Plasti-Kote	387
Plews	147
Powerflow	587
Pro-Form	075
Gunk (Radiator Specialities)	205
Robinair (Contacter Jean-Francois Hirbour)	002
Sherwin William	066
Spartan Plastic	911
Stant Products	868

Stewart Warner	860
Superex	360
S.E.M	063
Scepter	830
Temro	460
Tridon	520
Tru-Flate	864
Uniram	675
W.D 40	269
J » Walter	600
Wells	157
St-Lawrence	289

Organes / cores

Autoline (018)	Carburateurs / Injecteurs
Beck / Arnley (8460)	
Blue Streak (158)	Modules
Fenco (015 / 016 / 017 / /015 / 013 / 016)	
Cooling Depot	111
St-Lawrence	289
Mevotech	198

REMINDER CONCERNING THE PROPER USE OF RETURN CODES

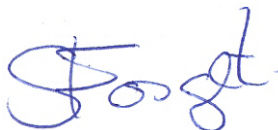
Please circulate this memo to all personnel concerned.

This memo is intended as a brief reminder concerning the various codes to be used for returns and credit requests. The following list of reason codes and the corresponding procedures is designed to help you and to guide you in order to avoid errors and confusion that may hinder the processing of your requests within a reasonable timeframe

Reason code	Description	Procedure
10 Retour annuel – Annual return	Returns made throughout the year, calculated on the basis of your sales volume during the previous year	Send your credit request to the attention of Ms. Linda Labelle, and wait for a written authorization before returning the part(s) to the Returns department.
20 Défectueux –Defective	Damaged parts	Complete the “Defective” label that is provided by Uni-Select, and attach it to the item to be returned. The return of damaged parts is accepted within a reasonable timeframe, as indicated on the enclosed list.
30 Organe –Core	Remachineable item	Complete the CORE label that is provided by Uni-Select, and attach it to the item to be returned. The return of remachineable items is accepted within a reasonable timeframe, as indicated on the enclosed list.
40 Erreur d’expédition – Shipping error	Overshipped or wrong item received (ordered item A, but received item B)	Overshipped items must be reported to CUSTOMER SERVICE within 48 hours following the error. Call 450-641-3825, and press 2 to conduct a search concerning your shipment. You will then be given a reference number to enter on your credit request in connection with the returned part(s). Return the part(s) to the Returns department together with the credit request.

<p style="text-align: center;">41</p> <p>Marchandises a court – Short-shipped</p>	<p>Item ordered and billed, but not received</p>	<p>Short-shipped items must be reported to CUSTOMER SERVICE within 48 hours following the error. Call 450-641-3825, and press 2 to conduct a search concerning your shipment. You will then be given a reference number to enter on your credit request. Return the credit request document BY MAIL to the attention of CUSTOMER SERVICE.</p>
<p style="text-align: center;">42</p> <p>Erreur auditive – Misunderstood</p>	<p>Keyboard entry error generated by Uni-Select in connection with a phone or fax order</p>	<p>Return the item(s) together with the credit request and the shipping order, and fax a copy of the order (where applicable) within 10 days following the error.</p>
<p style="text-align: center;">50</p> <p>Erreur client – Customer Error</p>	<p>Order cancelled by you or by your customer</p>	<p>Return the item(s) together with the credit request within 30 days following the purchase. Credit will be refused for any parts that are received outside of this timeframe.</p>
<p style="text-align: center;">60</p> <p>Paniers/Palettes – Basket/Skid</p>	<p>Return of baskets/skids</p>	<p>Return your baskets/skids to us, together with a credit request and your copies of the respective bills of lading. In the interest of proper follow-up, it is strongly recommended that you send us a copy of your credit request by fax (450-641-0101) when making a return. It is recommended that baskets/skids be returned once per week.</p>
<p style="text-align: center;">70</p> <p>Divers – Miscellaneous</p>	<p>Invalid code</p>	<p>Do not use this code.</p>

Thank you for your cooperation.



Sylvie Forget
Customer Service Head, Quebec Division

Lines authorized in the Boucherville warehouse for
returns of defective parts and cores

Defect	
Supplier	Line code
Anco	950
A.G.S.	533
American Tool	835
Autochem	376
Autoline	018
Bayco	161
Beck & Arnley	846
Bernzomatic	854
Blue Streak	158
Bosch	097
C.R.C	218
Carter	560
Champion	435
Coni Seal	555
Cooper Tools	124
Cooling Depot	111
Coventa	504
CR / SKF	040 / 590
Docap	077 / 078 / 079 / 080
Dupont	274
Edelman	865
B. Erickson	783
Ertel	193
Fiamm	292
Felpro	151
Fenco	013 / 015 / 016 / 017
G.K	135
Helicoil	483
K.D Tools	180
Lincoln Industriel	331
Lisles Tools (mechanics' creepers only)	182
Mevotech	198
Meritian	245

Mechanix Wear	342
Milton	507
Moog	194
Moog Auto Extra	524
Moog Precision	189
Motorad (Auto Extra)	535
O.T.C (contact Jean-Francois Hirbour)	001
Omega	644
H. Paulin	087
Permatex	203
Plasti-Kote	387
Plews	147
Powerflow	587
Pro-Form	075
Gunk (Radiator Specialities)	205
Robinair (contact Jean-Francois Hirbour)	002
Sherwin-Williams	066
Spartan Plastic	911
Stant Products	868
Stewart Warner	860
Superex	360
S.E.M	063
Scepter	830
Temro	460
Tridon	520
Tru-Flate	864
Uniram	675
W.D. 40	269
J. Walter	600
Wells	157
St-Lawrence	289

Organes / Cores

Autoline (018)	Carburetors / Injectors
Beck / Arnley (8460)	
Blue Streak (158)	Modules
Fenco (015 / 016 / 017 // 015 / 013 / 016)	
Cooling Depot	111
St-Lawrence	289
Mevotech	198