



POLITIQUE ET PROCÉDURES DE RAPPEL

Spector & Cie respecte les politiques et procédures de rappel énoncées à l'article 15 de la *Consumer Product Safety Act* (CPSA) (15 U.S.C. 2064), intitulée *Notification and Repair, Replacement or Refund* (16 CFR 1115) et à l'article 14 de la *Loi canadienne sur la sécurité des produits de consommation* (LCSPC).

Exigences en matière de rapports

Spector & Cie s'engage à signaler un rappel lorsque le produit :

- ne respecte pas une norme liée à la sécurité des produits de consommation ou un règlement d'interdiction;
- contient un défaut qui pourrait poser un risque important pour le consommateur;
- présente un risque déraisonnable ou risque de causer des blessures graves ou la mort;
- ne respecte pas une norme volontaire à laquelle la Commission a adhéré, en vertu de la CPSA et selon les directives de Santé Canada.

Spector & Cie s'engage à :

- mener une enquête interne en cas de danger potentiel, dans un délai maximal de 10 jours ouvrables;
- faire rapport à la CPSC (Commission américaine sur la sécurité des produits de consommation) dans les 24 heures et à Santé Canada dans les 48 heures, suivant l'obtention de l'information.

Renseignements fournis

Spector & Cie s'engage à fournir les renseignements suivants :

- Description du produit
- Nom et adresse du fournisseur
- Description du défaut éventuel, du risque déraisonnable ou du risque de blessure grave ou de décès
- Nature et importance des blessures possibles ou probables associées au produit
- Nom, adresse et numéro de téléphone de la personne chargée d'informer la Commission
- Calendrier de communication des renseignements non disponibles dans l'immédiat

Critères d'évaluation des produits considérés dangereux

- Type de défaut
- Nombre de produits défectueux distribués en circulation
- Gravité du risque
- Probabilité de blessures

Rappel de produit

En cas de rappel, Spector & Cie s'engage à :

- déterminer le défaut à l'origine du risque;
- déterminer la cause du défaut du produit;
- localiser les produits dangereux et déterminer leur nombre;
- vérifier si le produit respecte ou non la réglementation gouvernementale en matière de sécurité;
- informer le gouvernement ou l'organisme de réglementation approprié;
- cesser la production et l'expédition du produit;
- aviser les fournisseurs de cesser la vente du produit;
- publier un communiqué de presse annonçant un rappel;
- afficher le rappel sur le site Web de l'entreprise;
- mettre en place un service téléphonique sans frais pour répondre aux appels;
- estimer le coût du rappel;
- fournir des rapports sur la gestion du rappel à la Commission;
- améliorer les procédures de contrôle de la qualité pour éviter que des situations semblables ne se reproduisent.

Coordonnateur des rappels

Gérant, responsabilité sociale et durabilité

Tenue des dossiers

- Dossiers de plaintes, de rappels sous garantie pour les produits technologiques, de réclamations d'assurance et de poursuites
- Dossiers de production
- Dossiers de distribution
- Dossiers de contrôle de la qualité
- Rapports de tests