

BENCHMARK HOLDINGS, LLC**SOUTIEN AUX LANGUES ÉTRANGÈRES / FOREIGN LANGUAGE SUPPORT**

Benchmark Holdings, LLC, ainsi que ses sociétés liées Benchmark International, LLC (« BMI ») et Benchmark Consulting and Inspection, LLC (« BCI ») [collectivement dénommées ici « BMH »] sont fiers de vous représenter en tant qu'agence de certification de produits, d'inspection tierce et d'essais en laboratoire préférée. Notre travail consiste à aider nos clients de toutes les manières possibles et nous comprenons l'importance de l'exactitude des résultats que nous fournissons.

Benchmark Holdings, LLC, together with its related companies Benchmark International, LLC ("BMI") and Benchmark Consulting and Inspection, LLC ("BCI") [collectively referred to herein as "BMH"] are proud to represent you as your preferred product certification, third-party inspection, and laboratory test agency. Our job is to assist our clients in every way possible, and we understand the importance of the accuracy of the results we provide.

BMH comprend et apprécie que bon nombre de nos clients sont situés en dehors des États-Unis et peuvent donc avoir des besoins uniques en matière de communication et d'assistance. À cette fin, BMH met à disposition les documents et informations suivants pour aider nos clients :

BMH understands and appreciates that many of our clients are located outside the United States and thus may have unique communication and support needs. To that end, BMH makes available the following documents and information to assist our clients:

1. Les clients actuels ou potentiels peuvent consulter des informations générales concernant la certification des produits, l'inspection par un tiers, les tests en laboratoire et d'autres services proposés par BMH en visitant notre site Web <https://benchmark-intl.com/>. Si vous utilisez un navigateur Web tel que Google Chrome, le site Web de BMH peut être traduit de l'anglais vers d'autres langues, y compris le français, telles que prises en charge par le navigateur Web. Pour connaître les modalités de traduction du site Internet, veuillez consulter les instructions émises par l'éditeur du navigateur Internet.

Current or prospective clients can view general information regarding the product certification, third-party inspection, laboratory testing, and other services offered by BMH by visiting our website <https://benchmark-intl.com/>. If using a web-browser such as Google Chrome, the BMH website can be translated from English to select other languages, including French, as supported by the web browser. For information regarding the procedures to use to translate the website, please consult the instructions issued by the publisher of the web browser.

2. Pour plus d'informations ou pour poser des questions concernant un produit ou un service spécifique de BMH, les clients actuels ou potentiels sont encouragés à nous contacter directement via un ou plusieurs des moyens suivants:

For additional information or to ask questions regarding a specific BMH product or service, current or prospective clients are encouraged to contact us directly through one or more of the following means:

a. E-mail: info@benchmark-intl.com

b. Téléphone: +1 (541) 484-9212. Les appels sont acceptés du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, heure du Pacifique.

Telephone: +1 (541) 484-9212. Calls are accepted Monday through Friday, 8am to 5pm Pacific time.

c. Formulaire de contact du site Web : <https://benchmark-intl.com/contact/>

Website Contact Form: <https://benchmark-intl.com/contact/>.

3. S'ils soumettent une demande écrite de services par e-mail ou via le site Web de BMH, les clients actuels ou potentiels peuvent soumettre ces demandes soit en anglais, soit dans leur langue première ou maternelle. BMH a facilement accès aux outils d'assistance en ligne qu'elle utilise pour communiquer efficacement par écrit dans la langue demandée par le client.

If submitting a written inquiry for services by email or via the BMH website, Current or prospective clients can submit such requests either in English or in their first or native languages. BMH has ready access to online support tools which it uses to effectively communicate in writing in the client's requested language.

4. BMH établit et maintient régulièrement une description écrite de ses services de certification de produits et des exigences ou procédures associées dans des langues autres que l'anglais. Les clients actuels ou potentiels sont encouragés à se renseigner sur la disponibilité de ces documents traduits comme suit:

BMH routinely establishes and maintains a written description of its product certification services and related requirements or procedures in languages other than English. Current or prospective clients are encouraged to inquire regarding the availability these translated documents as follows:

- a. Pour ceux qui recherchent une certification de produit selon un programme de certification BMH dans le cadre de l'accréditation ISO/IEC 17065 délivrée par le Conseil canadien des normes (CCN), BMH rend des copies du(des) résumé(s) de son programme de certification, du(des) formulaire(s) de demande et d'autres documents applicables facilement disponibles en anglais et en français sur demande.

For those seeking product certification according to a BMH certification program within the scope of ISO/IEC 17065 accreditation issued by Standards Council of Canada (SCC), BMH makes copies of its certification program summary(ies), application form(s) and other applicable documents readily available in both English and French languages upon request.

- b. Des résumés de programme, des formulaires de demande et des documents connexes sont également disponibles pour certains programmes de certification dans des langues telles que l'espagnol, le portugais, le chinois (mandarin), le vietnamien, le thaï, le japonais et/ou le bursa (indonésien). La disponibilité des documents varie selon le programme. Lorsque vous soumettez une demande écrite de certification de produit, veuillez vous renseigner sur la disponibilité de la documentation dans ces langues ou dans d'autres pour répondre à vos besoins.

Program summaries, application forms, and related documents are also available for select certification programs in languages such as Spanish, Portuguese, Chinese (Mandarin), Vietnamese, Thai, Japanese, and/or Bursa (Indonesian). Document availability varies by program. When submitting a written inquiry for product certification, please inquire regarding the availability of documentation in these or other languages to meet your needs.

5. Pour les demandes verbales reçues par téléphone ou pour les réunions menées à l'aide de technologies de vidéoconférence, BMH s'efforce de fournir un soutien linguistique à ses clients qui ne parlent pas anglais ou qui parlent l'anglais comme langue seconde, selon les besoins. Un ou plusieurs des moyens suivants peuvent être utilisés:

For verbal inquiries received by telephone, or for meetings conducted using video teleconference technologies, BMH strives to provide language support to its clients who either do not speak English or who speak English as second language as needed. One or more of the following means may be employed:

- a. BMH propose des services d'assistance à la traduction à la demande pour les clients actuels ou potentiels qui ont besoin de communiquer verbalement en français. Les services d'assistance à la traduction en français peuvent généralement être coordonnés quelques minutes après la réception d'une demande, mais en aucun cas plus de 24 heures.

BMH maintains on-demand translation support services for current or prospective clients who require to communicate verbally in French. French translation support services can usually be coordinated within a few minutes of receipt of a request, but in no case more than 24 hours.

- b. Une assistance à la traduction verbale est également disponible pour des langues telles que l'espagnol, le portugais, le chinois (mandarin) et le japonais. Dans ce cas, les services d'assistance à la traduction peuvent normalement être coordonnés dans les 24 à 48 heures suivant la réception d'une demande.

Verbal translation support is also readily available for languages such as Spanish, Portuguese, Chinese (Mandarin), and Japanese. In this case, translation support services can normally be coordinated within 24-48 hours of receipt of a request.

- c. Si nécessaire, BMH peut demander au client d'envoyer un e-mail, préparé dans sa langue première ou maternelle, qui détaille la nature de sa demande et résume sa demande d'assistance en traduction linguistique. BMH répondra par écrit et, si nécessaire, coordonnera un appel téléphonique de suivi ou une réunion de vidéoconférence, avec l'aide des prestataires de traduction nécessaires, pour répondre à la demande ou au sujet du client.

If necessary, BMH may request the client to send an email, prepared in their first or native language, that details the nature of their inquiry and summarizes their request for language translation support. BMH will respond in writing and, when needed, coordinate a follow-up telephone call or video conference meeting, supported with the necessary translation providers, to address the client's inquiry or subject matter.

6. Pour les clients qui nécessitent que des audits/inspections sur site ou à distance soient effectués dans une langue autre que l'anglais, BMH propose une ou plusieurs des options d'assistance suivantes:

For clients who require on-site or remote audits/inspections to be conducted in a language other than English, BMH offers one or more of the following support options:

- a. BMH embauche du personnel possédant des compétences en langues étrangères verbales et/ou écrites, notamment l'espagnol, le portugais et le chinois (mandarin). Dans la mesure du possible, BMH s'efforce

d'affecter des auditeurs, des inspecteurs ou tout autre personnel de soutien à l'équipe d'évaluation qui possèdent les compétences linguistiques nécessaires pour communiquer efficacement avec le client ou le personnel du client dans le but de mener des évaluations.

BMH retains on staff personnel who possess verbal and/or written foreign language skills including Spanish, Portuguese, and Chinese (Mandarin). Whenever possible, BMH strives to assign auditors, inspectors, or other assessment team support personnel who possess the language skills needed to effectively communicate with the client or client's staff for the purposes of conducting assessments.

- b. Pour les clients qui ont eux-mêmes du personnel qui parle et/ou écrit efficacement à la fois en anglais et dans la langue maternelle ou maternelle du client, le client est encouragé à informer BMH de cette option. Dans de tels cas, BMH se réserve le droit de vérifier, par le biais d'entretiens ou d'autres moyens, que ce personnel possède les compétences linguistiques verbales et/ou écrites nécessaires pour soutenir efficacement l'évaluation et de valider que ces personnes ne posent pas de conflit d'intérêts déraisonnable ou de risque pour l'impartialité.

For clients who themselves have personnel on staff who speak and/or write effectively both in English and the client's first or native language, the client is encouraged to notify BMH regarding this option. In such cases, BMH retains the right to verify, through interviews or other means, that such personnel possess the verbal and/or written language skills necessary to effectively support the assessment and to validate such individuals do not pose an unreasonable conflict of interest or risk to impartiality.

- c. Si ni BMH ni le client ne disposent de personnel possédant les compétences linguistiques verbales et/ou écrites nécessaires pour mener une évaluation, alors BMH conclut des accords avec un ou plusieurs prestataires de services de traduction tiers, tels que Boost Lingo, pour offrir des services de traduction à la demande. Ces services peuvent normalement être coordonnés par BMH dans un délai de 24 à 48 heures après réception d'une demande client et sont disponibles dans un large éventail de langues, dont le français.

If neither BMH nor the client have personnel on staff who possess the necessary verbal and/or written language skills needed to conduct an assessment, then BMH maintains agreements with one or more third-party translation service providers, such as Boost Lingo, to offer on-demand translation services. These services can normally be coordinated by BMH within 24 to 48 hours after receipt of a client request and are available for a wide range of languages, including French.

- d. Lorsque BMH et le Client en conviennent mutuellement, les clients peuvent également choisir de faire appel à des prestataires tiers d'assistance à la traduction. Dans de tels cas, BMH se réserve le droit de vérifier les qualifications des prestataires de services de traduction tiers retenus par le client pour confirmer que ces personnels possèdent les compétences linguistiques verbales et/ou écrites nécessaires pour soutenir efficacement l'évaluation, et pour valider que ces personnes ne posent pas de conflit d'intérêts déraisonnable ou de risque pour l'impartialité.

When mutually agreed by both BMH and the Client, clients may also choose to acquire third-party translation support providers. In such cases, BMH retains the right to verify the qualifications of client-retained third-party translation support providers to confirm such personnel have the verbal and/or written language skills necessary to effectively support the assessment, and to validate such individuals do not pose an unreasonable conflict of interest or risk to impartiality.