



Dear Valued Customers,

Over the last month we have started receiving our cigars in plain packaging and shipping them out to retail stores.

We have received lots of feedback about the new plain packaging and understand those concerns and frustrations. Unfortunately implementing plain packaging during the pandemic and in Cuba has come with huge challenges and many limitations.

Unfortunately because we cannot produce the plain packaging in Cuba due to packaging production limitations there, we have to produce the packaging internationally and ship it to Cuba. This key factor means that we cannot use wood or rigid boxes and have to use boxes that are folded flat. If we used rigid boxes we would have to ship and store over 100 pallets of packaging, this is impossible as it is extremely costly and would drive the price up exponentially.

Another challenge we face is that the cigar factories in Cuba are not currently able to support plain packaging for the global market, so the cigars must be unpacked from their original packaging and banded and repacked for the Canadian market. We understand that factories in other countries are able to do the plain packaging for Canada at the factory level, but this is not the case in Cuba.

Minimizing damages and keeping losses down were a significant concern for us in the development and implementation of plain packaging. Our research and development of the plain packaging showed us that damages would be less in these folded flat boxes providing the boxes are packed in a specific way, which our warehouse team is ensuring. In fact now that the cigars are being opened and repacked in Cuba we are able to inspect all the cigars for damage before they ship to Canada.

We know that the packaging is not ideal, nothing about plain packaging is, and given the limitations faced this was the best solution available.

We thank you for your understanding and continued support.

Sincerely,



HAVANA HOUSE CIGAR & TOBACCO MERCHANTS LTD

92 Scarsdale Road, Toronto, ON.

Fax #: 416 406 3340 Email: [cuserve@havanahouse.com](mailto:cuserve@havanahouse.com)

[www.havanahouse.com](http://www.havanahouse.com)



Tres chers clients,

Au cours du dernier mois, nous avons commencé à recevoir nos cigares dans un emballage neutre et à les expédier dans les magasins de détail.

Nous avons reçu de nombreux commentaires sur le nouvel emballage neutre et comprenons ces préoccupations et frustrations. Malheureusement, la mise en œuvre de l'emballage neutre pendant la pandémie et à Cuba a posé d'énormes défis et de nombreuses limitations.

Malheureusement, parce que nous ne pouvons pas produire l'emballage neutre à Cuba en raison des limites de production d'emballage là-bas, nous devons produire l'emballage au niveau international et l'expédier à Cuba. Ce facteur clé signifie que nous ne pouvons pas utiliser de boîtes en bois ou rigides et que nous devons utiliser des boîtes pliées à plat. Si nous utilisions des boîtes rigides, nous devons expédier et stocker plus de 100 palettes d'emballage, ce qui est impossible car cela coûte extrêmement cher et ferait grimper le prix de manière exponentielle.

Un autre défi auquel nous sommes confrontés est que les usines de cigares de Cuba ne sont pas actuellement en mesure de soutenir l'emballage neutre pour le marché mondial, de sorte que les cigares doivent être déballés de leur emballage d'origine, bagués et reconditionnés pour le marché canadien. Nous comprenons que les usines d'autres pays peuvent faire l'emballage neutre pour le Canada au niveau de l'usine, mais ce n'est pas le cas à Cuba.

La minimisation des dommages et la réduction des pertes étaient une préoccupation majeure pour nous dans le développement et la mise en œuvre de l'emballage neutre. Notre recherche et développement de l'emballage neutre nous a montré que les dommages seraient moindres dans ces boîtes plates pliées à condition que les boîtes soient emballées d'une manière spécifique, ce que notre équipe d'entrepôt assure. En fait, maintenant que les cigares sont ouverts et réemballés à Cuba, nous sommes en mesure d'inspecter tous les cigares pour déceler tout dommage avant leur expédition au Canada.

Nous savons que l'emballage n'est pas idéal, rien sur l'emballage neutre ne l'est, et étant donné les limites auxquelles il était confronté, c'était la meilleure solution disponible.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre soutien continu.

Sincèrement,



**HAVANA HOUSE CIGAR & TOBACCO MERCHANTS LTD**

92 Scarsdale Road, Toronto, ON.

Fax #: 416 406 3340 Email: [cuserve@havanahouse.com](mailto:cuserve@havanahouse.com)

[www.havanahouse.com](http://www.havanahouse.com)