

toujours
en confort
avec **Supérieur**
Propane

Bienvenue

À L'INTÉRIEUR :

- À propos du propane : un combustible propre et efficace
- Confort fiable de Supérieur
- Programmes de paiements souples de Supérieur
- La sécurité du propane et vous
- Et bien plus!

Merci d'avoir choisi **Supérieur** Propane

DEPUIS PLUS DE 65 ANS, nous parcourons le pays d'un océan à l'autre, livrant du propane à nos fidèles clients dans plus de 10 000 communautés. Durant notre voyage, nous avons ouvert la voie à plusieurs premières de l'industrie et innovations de produits. Notre système de notification pour le réservoir INTELLIGENT^{MC} et le portail en ligne monSUPERIEUR.ca ne sont que quelques-unes de nos dernières innovations qui offrent à nos clients contrôle et visibilité inégalés à leur compte.

Ces innovations ont changé la façon dont nous menons nos activités d'entreprise. Cependant, une chose qui n'a pas changé est notre engagement à livrer du propane de façon sécuritaire et fiable. C'est notre principale priorité depuis 1951, et au cœur de tout ce que nous entreprenons.

Votre confort, votre sécurité et votre fidélité ne sont que quelques-unes des raisons pour lesquelles nous sommes déterminés à améliorer nos solutions énergétiques, écologiques et économiques.

Merci d'avoir choisi Supérieur Propane.
Nous sommes heureux d'être à votre service.



Greg McCamus

Président, Supérieur Propane



Pour mieux répondre à vos questions et vous diriger vers nos services, nous avons groupé les renseignements sur :

LE PROPANE : Un choix judicieux

PAGE 2

SUPÉRIEUR PROPANE : Votre fournisseur fiable de confort

PAGES 3 et 4

LIVRAISON : Votre bordereau de livraison et facture simplifié

PAGE 5

PROGRAMMES DE PAIEMENTS : Des moyens pour gérer vos coûts mensuels

PAGE 6

MODALITÉS DE PAIEMENT : Modes de paiement

PAGE 7

GÉRER VOTRE COMPTE : monSUPERIEUR^{MC}

PAGE 8

FRAIS : Survol et facturation

PAGE 9

SÉCURITÉ : La sécurité du propane et vous

PAGE 10

Le propane Un choix judicieux



Faire les bons choix est gratifiant, comme la décision d'utiliser le propane, un combustible propre et sécuritaire. Et choisir Supérieur Propane comme fournisseur signifie que vous aurez un service fiable et pratique pour votre gestion quotidienne de combustible.

VOICI SIX RAISONS POUR LESQUELLES LE PROPANE EST UN CHOIX SUPÉRIEUR



Il est un combustible naturel des plus polyvalents.

Il peut alimenter les appareils de chauffage et les chaudières, les chauffe-eau, les appareils intérieurs et extérieurs de cuisson des aliments, les sèche-linge, les chauffe-piscines, les génératrices, les foyers et bien d'autres encore.



Il est écologique.

Le propane brûle sans résidus, n'est pas toxique et ne pose pas de risque environnemental s'il est répandu dans l'air, l'eau ou le sol.



Il est efficace.

L'équipement et les appareils de chauffage alimentés au propane ont souvent une durée de vie plus longue et moins de frais d'entretien parce que le propane est un carburant brûlant sans résidus.



Il est économique.

Les appareils de chauffage au propane modernes atteignent une efficacité de 95 %, en offrant jusqu'à 30 % d'économies par rapport aux appareils au mazout.



Il est sécuritaire.

Le propane peut être entreposé, transporté et utilisé presque partout, sans se détériorer avec le temps.



Il est produit au Canada.

Vous n'avez jamais à vous inquiéter des pénuries lorsque votre source d'approvisionnement en énergie est près de chez vous.

**Fiabilité et
confort
résidentiel accrus**

CHAUFFE-EAU AU PROPANE :

Chauffe jusqu'à
2,5 x plus vite qu'un
chauffe-eau
électrique

APPAREILS DE CHAUFFAGE AU PROPANE :

38 % moins d'émissions de
GES que les appareils de
chauffage au mazout

Supérieur Propane
Votre fournisseur
de confort fiable

La tranquillité d'esprit **commence ici.**

Les clients de Supérieur s'attendent à obtenir un excellent service à la clientèle. Notre équipe de service interne et notre réseau d'entrepreneurs partenaires certifiés comportent des équipes de techniciens locaux qui sont prêts à livrer un service de qualité supérieure.

Que vous soyez à Cherryville, en C.-B., à Bishop's Falls, à Terre-Neuve ou à n'importe quel endroit entre les deux, nous sommes à votre service avec des techniciens sympathiques et fiables qui connaissent leur travail. De plus, notre pouvoir d'achat national et la fiabilité de notre approvisionnement en propane font de Supérieur Propane la source unique et sûre pour combler tous vos besoins en matière de chauffage, d'eau chaude et de confort résidentiel.



VOICI QUELQUES-UNS DES PRODUITS, SERVICES ET PROGRAMMES SUR LESQUELS VOUS POUVEZ COMPTER À SUPÉRIEUR

Système de notification de réservoir

INTELLIGENT^{MC}

Notre système de notification de réservoir INTELLIGENT surveille avec précision votre niveau de propane et vous transmet un courriel ou un message texte indiquant la quantité de propane dans votre réservoir. Vous recevrez un courriel ou un message texte de mise à jour à chaque livraison, vous procurant la tranquillité d'esprit que votre propane est pris en charge. Le réservoir INTELLIGENT intègre aussi les outils en ligne monSUPÉRIEUR^{MC}, vous permettant de consulter votre niveau de propane en ligne, en tout temps. Téléphonez au ou visitez pour plus de renseignements ou pour une mise à niveau.

Garantie Sans pénurie^T

Expérimenterez la tranquillité d'esprit à son summum en sachant que Supérieur s'occupe de tout. Les résidents possédant un capteur de réservoir INTELLIGENT, qui sont inscrits aux livraisons automatiques et dont le réservoir surpasse la capacité de réservoirs uniques de 420 lb recevront 250 litres de propane GRATUITEMENT s'ils tombent en pénurie de propane.

Notre outil exclusif de gestion de compte en ligne monSUPÉRIEUR^{MC}

Notre outil en ligne vous donne la possibilité de consulter le niveau de propane actuel du réservoir INTELLIGENT, les dates de livraison prévues, les factures et les données de l'historique de consommation. Vous pouvez aussi commander du propane, payer les factures et mettre à jour vos renseignements en ligne, à votre convenance. Visitez simplement et ayez en main votre numéro de compte et votre numéro de téléphone ou adresse courriel associé à votre compte. L'inscription ne prend que quelques minutes.

Livraison automatique^{**}

Grâce à notre programme de livraison automatique, nous livrons pour répondre à vos besoins selon l'évaluation de votre consommation de propane. Ainsi, vous n'avez pas à vous rappeler de communiquer avec nous pour obtenir une livraison, à moins qu'un changement n'affecte votre consommation, comme l'ajout d'un appareil ou un changement du mode de consommation de vos appareils, ou encore, une modification de la dimension de votre espace habitable. Composez le **1 877 873-7467** pour vous inscrire.

Programmes de paiements

Verrouillez le prix du propane que vous utilisez pour chauffer votre résidence ou votre entreprise pendant toute l'année grâce à notre Plan de prix fixe. Cessez de vous soucier de votre budget grâce à notre plan de paiements égaux qui vous assure que votre facture reste la même chaque mois. Référez-vous à la page 6 pour obtenir de plus amples détails sur nos programmes de paiements.

Entrepreneurs partenaires certifiés de Supérieur Propane^{***}

Nous sommes fiers des excellents partenariats que nous avons établis avec des entreprises de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) partout au Canada. Nous sommes toujours heureux de recommander nos associés de confiance pour l'achat et l'installation d'équipement. Rien de moins que les meilleurs pour nos clients.

Service et installation effectués par des experts^{****}

Les techniciens de Supérieur Propane effectuent des tests d'efficacité, des tests de sécurité du gaz propane et des installations de réservoirs de propane. Nos techniciens sont également à votre disposition en tout temps en cas d'urgence.

Réseau de service et de livraison, certifié sécuritaire

Chez Supérieur Propane, rien n'est plus important que la sécurité. C'est pourquoi nous avons créé *Le Gardien*, un système rigoureux de gestion de la santé et de la sécurité. Nous nous assurons que votre système au propane réponde ou dépasse les normes de sécurité gouvernementales et du fabricant.

Livraison sur appel

Si vous choisissez de contrôler votre niveau de combustible, vous n'avez qu'à téléphoner lorsque votre réservoir est à 30 % de sa capacité afin que nous ayons le temps de le remplir avant qu'il ne soit vide. Veuillez noter que le prix du propane est celui en vigueur à la date de la livraison, et non la date à laquelle la commande est placée.

*Technologie d'autosurveillance, d'analyse et de rapport **Certaines conditions s'appliquent. ***N'est pas offert dans toutes les régions. Communiquez avec nous pour plus de détails. ****Tous les services sont offerts dans la plupart des régions. †La garantie Sans pénurie s'applique à tous les clients résidentiels qui possèdent un réservoir INTELLIGENT^{MC} installé à un réservoir de stockage plus grand qu'un seul réservoir de 420 lb, inscrits à un programme de livraisons automatiques, avec un accès dégagé au réservoir. Certaines modalités et conditions s'appliquent. Visitez SuperieurPropane.com pour obtenir de plus amples renseignements.

Votre bordereau de livraison et facture simplifié



COMPRENDRE VOTRE NOUVEAU BORDEREAU DE LIVRAISON ET FACTURE*

	NO DE FACT.	QUANTITE	DESCRIPTION	MONTANT
DATE D'EMISSAION 10/05/17	15015	000 Litres	BULK PROPANE EN VRAÇ GR1-1500LITRE	\$20,00
VOLUME COMBUSTIBLE TOVA 000 LITRES	2		HUARDT FEE/FRAIS MAT./DANG	00,00
END/FIN INT			TRANS FEE/FRAIS TRANSP	00,00
END/FIN EXT			QC PRT - TYP TC 3/8X5/8"	00,00
VOLUME CORRIGÉ TOVA 000 LITRES			QC PRT - TYP TC 3/8X5/8"	00,00
			Taxe sur HAZARD FEE/FRAIS MAT./DANG	00,00
			Taxe sur TRANS FEE/FRAIS TRANSP	00,00
			TOTAL INCLUSE DE LA FRANCHISE	\$300,00
			COUT TOTAL	\$300,00

Supérieur Propane
10 du Bureau 209 Camen : 5
circuit 1028
Clientèle Résidentielle
4123 Une rue à Ouessé
Québec, QC
N° de COMPTE: 999999
N° série du réservoir

* Pour des questions sur les ventes ou le service, composez le 1 877 873-7467
* GST/TVA: 960149626 GST/HVQ 1212555341
N° RBQ 8354-2027-16

Signature du client

Clientèle Résidentielle

Supérieur Propane

Clientèle Résidentielle
4123 Une rue à Ouessé
Québec, QC

N° de COMPTE: **999999**

☐ Cochez ici si changement de nom, adresse, téléphone ou consommation

REMISE

4 Date de Exp.: 15/17
5 N° de fact.: 15015

6 MONTANT À PAYER \$ 0,00

5 ÉCHEANCE 01/20/17

Somme jointe \$

À CONSERVER POUR VOS DOSSIERS

- | | | | |
|----------|--|----------|--|
| 1 | Numéro du compte | 4 | Date de livraison |
| 2 | Numéro de bordereau de livraison et facture | 5 | Date d'échéance du paiement
(15 jours à compter de la livraison pour les clients inscrits au paiement automatique)** |
| 3 | Total partiel de la commande courante
(y compris toutes les taxes et tous les frais applicables) | 6 | Montant total à payer
(y compris les taxes et les frais) |

Pour en apprendre plus ou pour vous inscrire, visitez : monSUPERIEUR.ca

****Votre paiement préautorisé sera prélevé sur votre compte bancaire ou carte de crédit 15 jours à compter de la date de la livraison ou du service.**



Programmes de paiements

Des moyens pour gérer vos coûts mensuels

Gérer vos coûts est facile avec les programmes de paiements souples de Supérieur, conçus pour rendre le paiement du propane simple et abordable. De plus, nous vous offrons divers modes de paiement pour faciliter le processus.

NOUS OFFRONS DES PROGRAMMES POUR RENDRE LE PAIEMENT DU PROPANE FACILE ET ABORDABLE.

Plan de paiements égaux

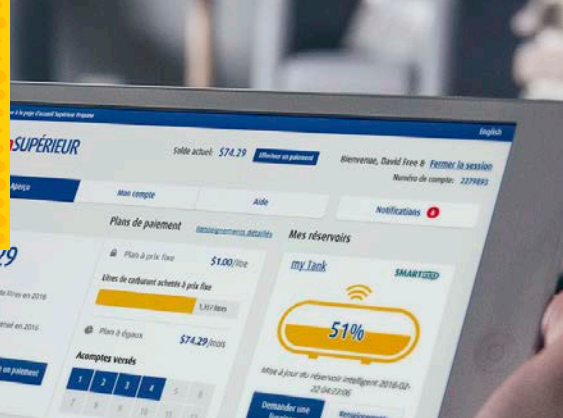
Bénéficiez de la commodité de connaître exactement quels seront vos paiements mensuels. Le plan de paiements égaux est un programme de paiements mensuels, qui couvrent le coût du combustible, des réservoirs de stockage et de la location d'équipement, échelonnés sur 12 mois. Le taux peut être ajusté en février et en août de chaque année afin de refléter les variations de votre consommation ou les ajustements de prix.

Veillez noter que seul le coût du combustible, de la location de réservoir et de l'équipement sont compris dans votre Plan de paiements égaux. Tous les autres coûts dont les frais afférents au service seront déduits de votre méthode de paiement préautorisée 15 jours après la réalisation des travaux.

Plan de prix fixe

Nous offrons à nos clients une protection contre les variations imprévisibles du prix de l'énergie. En verrouillant un prix fixe pour un an, vous avez l'esprit tranquille en sachant que peu importe la rigueur de l'hiver, le prix de votre propane est garanti. À titre de plus grand détaillant de propane du Canada, Supérieur possède le pouvoir d'achat pour obtenir les meilleurs tarifs possibles pour nos précieux clients.

Modalités de paiement Modes de paiement



Nous offrons une gamme de modalités pour rendre votre paiement rapide et facile. Choisissez le mode de paiement qui vous convient le mieux et nous nous chargerons du reste.

monSUPÉRIEUR^{MC}

Les renseignements sur votre compte sont au bout de vos doigts grâce à monSUPÉRIEUR. Consultez le niveau de votre réservoir, suivez votre consommation, payez vos factures et vérifiez les prochaines livraisons. Tout cela en ligne, en tout temps à monSUPERIEUR.ca.

Retrait bancaire automatique

Configurez les prélèvements automatiques à partir de votre compte bancaire et vous n'aurez plus à vous rappeler de payer votre facture. Téléphonez au **1 877 873-7467** pour vous inscrire dès aujourd'hui.

Paiements préautorisés sur carte de crédit

Configurez les paiements préautorisés sur votre carte de crédit (Visa ou MasterCard). Téléphonez au **1 877 873-7467** pour vous inscrire dès maintenant.

Services bancaires en ligne

Payez par le biais du système bancaire en ligne sécurisé de votre institution financière (ou par téléphone ou ATM) en utilisant le numéro de votre compte. Supérieur est un fournisseur inscrit auprès de toutes les principales banques et caisses populaires du Canada qui disposent d'un système de paiement en ligne.

Par téléphone au 1 877 873-7467

Appelez-nous en ayant sous la main un numéro de carte de crédit et votre numéro de compte de Supérieur et nous traiterons votre paiement.

Par courrier

Envoyez-nous simplement un chèque en y joignant le bordereau de paiement à l'adresse suivante :

Supérieur Propane

B.P. 4568

Station A

Toronto, ON M5W 0J5

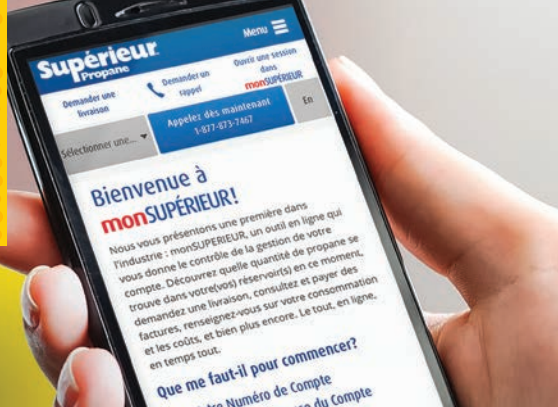
Inscrivez-vous à monSUPÉRIEUR^{MC}

pour la façon la plus commode de gérer votre compte.

Visitez **monSUPERIEUR.ca** pour en apprendre plus.

Pour toutes questions à propos de ces modalités de paiement ou de Supérieur en général, veuillez communiquer avec l'un des compétents représentants du service à la clientèle de votre région en composant sans frais le **1 877 873-7467**.

Gérez votre compte grâce à
monSUPÉRIEUR^{MC}



monSUPÉRIEUR vous donne le contrôle complet de votre compte en tout temps. Demandez une livraison, effectuez un paiement, affichez l'historique de votre consommation et plus encore.

Effectuez le tout en ligne, en tout temps.

VOICI POURQUOI VOUS AIMEREZ NOUS CONFIER VOTRE CHAUFFAGE.



Niveau de combustible grâce à l'intégration du réservoir INTELLIGENT^{*MC}

Vérifiez vos niveaux de propane en temps réel si vous avez un réservoir INTELLIGENT ou consultez les niveaux estimatifs pour un réservoir ordinaire.



Commandez et payez en ligne

Commandez rapidement et en toute sécurité un remplissage et faites vos paiements en ligne sans téléphoner.



À votre service en tout temps

Consultez les dates de livraison prévues, l'historique de consommation et les bordereaux de livraison et factures en tout temps et n'importe où.



Arrêtez de recevoir du courrier

Inscrivez-vous à la facturation sans papier et gérez vos notifications.

Inscrivez-vous à monSUPERIEUR.ca et constatez à quel point la gestion de votre propane peut être simple.

* Technologie d'autosurveillance, d'analyse et de rapport

Frais Survол et facturation



Nous vous donnons la pleine visibilité des frais associés à la livraison de votre propane. Le prix du propane par litre ainsi que les frais suivants sont présentés séparément sur votre bordereau de livraison et facture et peuvent varier selon le secteur de service.

Frais de transport*

Les frais de transport pour chaque livraison de propane permettent de compenser les coûts de carburant, d'assurance, d'entretien et autres coûts de transport du propane aux emplacements de nos clients.

Frais de transport des matières dangereuses*

Ces frais permettent de compenser une partie du coût pour se conformer à la réglementation gouvernementale comme la manutention des matières dangereuses, la capacité d'intervention en cas d'urgence ainsi que la sécurité au travail et les inspections.

Location de réservoir

Ces frais sont facturés annuellement à moins que vous ne soyez inscrits à un plan de paiements égaux, dans lequel cas, les frais de location de réservoir sont échelonnés sur 12 mois et facturés mensuellement.

Téléphonez au **1 877 873-7467**
pour connaître les frais applicables
dans votre région.

* Nous présentons ces frais séparément sur votre facture comme façon de montrer à nos clients l'incidence de l'accroissement des dépenses de transport ainsi que des dépenses liées à la santé et à la sécurité sur nos frais d'exploitation.

Prix du carbone du gouvernement

Le gouvernement du Canada a instauré une nouvelle tarification sur le carbone comme moyen de lutter contre les changements climatiques. La tarification sur le carbone varie d'une province à l'autre et a été adoptée sous forme de taxe ou de système de plafonnement et d'échange. Référez-vous au site Web de votre gouvernement provincial pour plus de renseignements.

Frais de ramassage de réservoir, frais de résiliation anticipée

Si vous choisissez de mettre fin à votre entente avec nous avant l'échéance précisée dans votre entente générale de vente au détail, des frais de ramassage de réservoir s'appliqueront. Par contre, si vous déménagez, ne vous inquiétez pas! Il vous suffit de prendre des arrangements avec nous pour le transfert de votre compte au nouveau propriétaire et vous serez dispensés de payer ces frais.

Frais supplémentaires après les heures normales, pour livraisons spéciales ou congés fériés

La meilleure façon de vous assurer de toujours avoir du propane est de vous inscrire à notre programme de livraison automatique. Si vous choisissez notre programme de livraison sur appel et avez besoin de propane à court préavis, des frais de livraison express peuvent être appliqués.

Sécurité

La sécurité du propane et vous

Lorsqu'il est question de sécurité, notre rigoureux système de gestion de la santé et de la sécurité est sans égal. Il assure que toutes nos activités respectent ou dépassent toutes les normes et réglementations provinciales et nationales.



Q. : Que faire si je détecte une odeur de propane?

R. : Prenez au sérieux toutes les odeurs de gaz propane. Les émanations peuvent indiquer une situation dangereuse.

Si vous croyez avoir détecté une odeur de propane dans la maison ou aux alentours, il faut sur-le-champ :

- Évacuer tout le monde.
- Éteindre les substances fumigènes et les flammes nues.
- Éviter de toucher les interrupteurs électriques, les briquets ou de créer d'autres sources d'inflammation, comme l'utilisation des interrupteurs, des lampes de poche, des téléphones ou des cellulaires.
- Repérer tous les équipements ou appareils au propane et couper l'alimentation.
- Voici comment :
 - **Compteur** : tournez la soupape d'un quart de tour dans l'une ou l'autre direction pour que la manette soit transversale au tuyau.
 - **Réservoir ou bouteille** : tournez le volant de manœuvre dans le sens horaire (à droite) le plus loin possible.
 - **Appareil au propane** : fermez la soupape d'arrêt.

Lorsque toutes les personnes ont quitté les lieux en toute sécurité, appelez le service des incendies ou composez le 911, en utilisant le téléphone d'un voisin ou votre cellulaire. Ne retournez pas dans le lieu jusqu'à ce qu'ils soient sûrs.

Vous trouverez ci-dessous des conseils sur la sécurité et les livraisons !

- Communiquez avec nous avant de creuser. Si vous prévoyez entreprendre des travaux d'excavation ou de construction, composez le 1 877 873-7467 pour vous assurer qu'aucune conduite n'est endommagée.
- Déneigez et dégazez l'accès à votre réservoir, dégazez les obstructions des prises d'air et de ventilation des appareils, y compris la neige et la glace.
- Maintenez l'espace alentour de votre réservoir dégagé de fibres ou de matières inflammables.
- Si vous êtes inscrit à la livraison sur appel, surveillez le niveau de votre réservoir et appelez Supérieur Propane lorsque le niveau atteint 30 pour cent afin d'accorder suffisamment de temps à la livraison. La jauge à l'intérieur du couvercle de votre réservoir montre le pourcentage de propane restant. Rappelez-vous que 80 pour cent est le niveau maximal de remplissage d'un réservoir.

Pour plus de renseignements sur la sécurité, veuillez visiter :

SuperieurPropane.com/pour-votre-residence/securite

Téléphonez à Supérieur au 1 877 873-7467 pour planifier un appel de service afin de colmater la fuite, une fois le danger écarté. Nous nous occuperons de rétablir l'alimentation en propane, de vérifier tous les appareils et de rallumer les veilleuses des appareils.

[illegible]

Supérieur^{MD}
Propane

Pour toutes questions ou préoccupations,
n'hésitez pas à communiquer avec nous :
Téléphonez au **1 877 873-7467** ou visitez
SuperieurPropane.com

Supérieur Propane, réservoir INTELLIGENT et monSUPÉRIEUR sont
des marques enregistrées ou des marques de commerce
de Superior Plus sec. au Canada.