

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ENGAGEMENT SANS PÉNURIE

Les présentes conditions générales d'engagement sans pénurie (les « **Conditions générales** ») sont soumises aux conditions générales de tout contrat d'approvisionnement en propane conclu par un Client admissible (défini ci-dessous) avec Superior Plus LP ou l'une de ses filiales ou sociétés affiliées, selon le cas (« **Supérieur** »). En cas de conflit entre les présentes Conditions générales et un Contrat d'approvisionnement, ce dernier prévaudra.

Engagement sans pénurie (l'« **Engagement** ») :

1. Un client admissible qui subit une défaillance du service à la clientèle ¹ recevra une quantité spécifique de gallons ou de litres de propane gratuits, selon le cas (« **Produit gratuit** »), comme indiqué plus en détail à la section 2.
2. Le produit gratuit accordé à un client admissible à la suite d'une défaillance du service client correspond à 20 % de la capacité totale du ou des réservoirs concernés ². Par exemple : (a) un client admissible possède deux réservoirs de 500 gallons raccordés à sa résidence et un réservoir de 500 gallons raccordé à une dépendance ; et (b) seuls les deux réservoirs de 500 gallons raccordés à la résidence subissent une défaillance du service client, alors la quantité de produits gratuits accordée sera de 200 gallons (soit 756 litres). Ce produit gratuit sera automatiquement appliqué à la ou aux prochaines livraisons de propane du client admissible dans le ou les réservoirs concernés, jusqu'à épuisement.
3. Le produit gratuit n'est pas transférable, n'a aucune valeur monétaire et sera perdu s'il n'est pas utilisé dans les 12 mois suivant sa date d'attribution.

Critères d'admissibilité et motifs d'exclusion :

4. Cet engagement s'applique exclusivement aux clients résidentiels au Canada et aux États-Unis, c'est-à-dire :
 - a. ont subi une défaillance du service à la clientèle, tel que déterminé par Supérieur, à sa seule discrétion ;
 - b. sont inscrits à un programme de livraison automatique pendant au moins 10 jours avant une défaillance du service client ; et
 - c. sont à jour et ne sont pas en infraction ou en défaut au titre de leur contrat de fourniture au moment de la défaillance du service client et de la livraison gratuite du produit.
5. Nonobstant ce qui précède, l'engagement ne s'appliquera pas si l'une des circonstances de disqualification suivantes existe :
 - a. Aucune défaillance du service à la clientèle n'a été constatée, selon l'appréciation exclusive de Supérieur ;
 - b. Le compte du client était bloqué pour livraison/crédit dans les 10 jours précédant une défaillance du service client ;
 - c. Le client passe du programme de livraison « sur appel » au programme de livraison automatique dans les 10 jours précédant une défaillance du service client ;
 - d. le client omet d'informer Supérieur d'un changement important dans sa consommation de propane dans les 12 mois précédant une défaillance du service à la clientèle, y compris tout changement d'appareils fonctionnant au propane ; ou
 - e. Le ou les réservoirs concernés ont été remplis par un fournisseur de propane autre que Supérieur dans les 12 mois précédant la défaillance du service client.
6. Tout client qui : a) remplit les critères d'admissibilité énoncés à l'article 4 ; et b) n'est pas disqualifié en vertu de l'article 5, est désigné dans les présentes Conditions générales comme un « **Client admissible** ». Supérieur peut raisonnablement demander à un client la preuve d'une défaillance du service à la clientèle afin de déterminer son admissibilité ou sa disqualification aux termes des présentes.

Général :

7. Le produit gratuit est soumis aux taxes applicables et autres frais tels que définis dans tout contrat d'approvisionnement du client admissible.
8. Le produit gratuit figurera uniquement sur les bons de livraison et ne sera pas comptabilisé comme une transaction dans le solde du compte en ligne du client admissible, le cas échéant.
9. Le présent engagement et les présentes conditions générales prennent effet le 1er février 2026 et ne s'appliquent pas rétroactivement aux événements ou circonstances antérieurs à cette date. Supérieur se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales et/ou de résilier l'engagement à tout moment et sans préavis.

¹Une « **défaillance du service à la clientèle** » survient lorsque : a) l'approvisionnement en propane est insuffisant dans les réservoirs de stockage gérés par Supérieur, selon l'appréciation exclusive de Supérieur et en fonction de facteurs tels que le niveau de remplissage, la température extérieure et/ou les appareils raccordés ; et b) cet approvisionnement insuffisant est dû à des actes ou omissions relevant du contrôle raisonnable de Supérieur, comme une surveillance inexacte des réservoirs ou des erreurs de planification/d'expédition. Il est précisé que les circonstances ou événements suivants ne constituent pas une défaillance du service à la clientèle : i) la livraison de propane par Supérieur est empêchée ou entravée par un cas de force majeure (tel que décrit dans un contrat de fourniture), des actions entreprises par le client ou toute autre cause indépendante de la volonté de Superior, y compris, sans s'y limiter, des problèmes d'accessibilité au réservoir ou à la propriété ; et ii) la première livraison de propane par Supérieur dans un ou plusieurs réservoirs vides chez un client suite à une installation initiale (pour un nouveau client Supérieur) ou à une installation ultérieure (en cas de changement ou de remplacement d'un ou plusieurs réservoirs).

²« **Réservoir(s) concerné(s)** » désigne un ou plusieurs réservoirs de stockage de propane qui subissent une défaillance du service à la clientèle à un emplacement client régi par un contrat d'approvisionnement du client admissible.