



UNE MARQUE DE HF SINCLAIR

# GUIDE SUR L'EXÉCUTION DES COMMANDES PRODUITS CONDITIONNÉS ET EN VRAC

## LUBRIFIANTS PETRO-CANADA

*HF Sinclair*<sup>MC</sup>

sonneborn



HOLLYFRONTIER  
SPECIALTY PRODUCTS

MARQUES DE HF SINCLAIR

# INTRODUCTION

---

Le segment des lubrifiants et des produits spécialisés de HF Sinclair représente l'un des plus grands producteurs nord-américains d'huiles blanches, de lubrifiants et d'huiles de base du groupe III. Nous fabriquons des produits aux États-Unis, au Canada et aux Pays-Bas et les exportons dans plus de 80 pays sous les marques Sonneborn, Lubrifiants Petro-Canada, Red Giant Oil et HollyFrontier Specialty Products.

Chez HF Sinclair, notre objectif est de dépasser les attentes des clients grâce à des solutions de classe mondiale. Soutenus par des services techniques, des recherches et un développement de pointe, nous apportons une compréhension approfondie des défis opérationnels auxquels nos clients doivent faire face, avec un engagement en faveur d'une amélioration proactive et un œil pour les solutions révolutionnaires.

Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue, nous avons mis à jour notre Guide sur l'exécution des commandes. Ce guide détaille les politiques relatives au traitement des commandes, aux rajustements de commandes, ainsi qu'au transport et à la livraison, qui sont conçues pour garantir que nous pouvons continuer à offrir un service cohérent, efficace et de haute qualité à tous nos clients.

Nous sommes heureux de faire affaire avec vous et nous sommes impatients de travailler avec vous pour répondre à vos besoins commerciaux.

## HF SINCLAIR CORPORATION (NYSE : DINO)

---

HF Sinclair Corporation (HF Sinclair) est une société énergétique en constante évolution avec une famille de marques durable. Du raffinage au secteur intermédiaire, en passant par le marketing, nous proposons des carburants et lubrifiants traditionnels et renouvelables pour les avions, les trains et les automobiles, ainsi que d'autres produits essentiels tels que l'asphalte, l'enduit à couvertures et les composants pour médicaments et cosmétiques.



UNE MARQUE DE HF SINCLAIR

Sous la marque **Lubrifiants Petro-Canada**, nous produisons des huiles moteur, des huiles pour engrenages, des graisses et des fluides spécialisés pour les parcs de véhicules lourds ainsi que les secteurs de la construction, de l'exploitation minière, de la foresterie et plus encore et avons fait nos preuves en matière d'ingénierie pour rendre les activités de nos clients plus efficaces et plus rentables.

Pour en savoir plus, visitez le site [www.petrocanadalubricants.com](http://www.petrocanadalubricants.com).

**sonneborn**

UNE MARQUE DE HF SINCLAIR

Sous la marque **Sonneborn**, nous établissons la norme de l'industrie à l'échelle mondiale en matière d'huiles blanches, de gelée de pétrole et de cires microcristallines dans les secteurs des soins personnels, des produits pharmaceutiques, des polymères et de la transformation des aliments. Nous innovons également avec SonneNatural, une gamme complète de produits uniques et distinctifs d'origine entièrement végétale. Les produits Sonneborn ont été conçus en partenariat avec nos clients chefs de file pour offrir une pureté et des performances inégalées.

Pour en savoir plus, visitez le site [www.sonneborn.com](http://www.sonneborn.com).



UNE MARQUE DE HF SINCLAIR

Sous la marque **Red Giant Oil**, nous produisons des huiles moteurs de choix pour les chemins de fer de catégorie I aux États-Unis. Depuis plus de 100 ans, nous évoluons de façon continue pour répondre aux besoins d'équipements de plus en plus puissants, améliorant ainsi le temps de service, les coûts et les intervalles d'entretien.

Pour en savoir plus, visitez le site [www.redgiantoil.com](http://www.redgiantoil.com).



UNE MARQUE DE HF SINCLAIR

Sous la marque **HollyFrontier Specialty Products**, nous produisons des fluides spécialisés et des solutions de cire telles que des huiles de procédé, des huiles de base, des huiles à usage agricole, des modificateurs d'asphalte ou des mélanges de cires personnalisés pour diverses industries en travaillant avec chaque client pour offrir une pureté, une uniformité et une flexibilité qui s'adaptent parfaitement à l'application.

Pour en savoir plus, visitez le site [www.hollyfrontierspecialties.com](http://www.hollyfrontierspecialties.com).

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Nos valeurs .....</b>	<b>5</b>
<b>Traitement des commandes.....</b>	<b>6</b>
Passation de commandes .....	6
Délais d'approvisionnement .....	7
Quantités minimales de commandes .....	8
Produits non disponibles et commandes en souffrance .....	9
<b>Rajustements de commandes .....</b>	<b>10</b>
Commandes urgentes .....	10
Modifications de commandes .....	10
Annulations de commandes.....	10
Étiquetage de produits conditionnés.....	10
Retours .....	11
<b>Transport et livraison.....</b>	<b>12</b>
Ramassage par le client .....	12
Non-présentation .....	12
Frais de stationnement .....	12
<b>Renseignements supplémentaires .....</b>	<b>13</b>

# NOS VALEURS

---

HF Sinclair regroupe cinq marques puissantes avec une mission simple : nous fabriquons les produits qui font avancer la vie.

Nous sommes unis par notre culture d'union au sein de HF Sinclair, qui repose sur les valeurs fondamentales de sécurité, d'intégrité, de travail d'équipe, de responsabilisation et d'inclusion.

Ces valeurs sont le fondement de tout ce que nous faisons, mobilisant nos parties prenantes et donnant à nos collaborateurs les moyens de relever les défis et de se démarquer.



## SÉCURITÉ

La sécurité est notre priorité absolue, et notre objectif est de veiller à ce que chacun rentre chez lui en toute sécurité chaque jour. La sécurité et la fiabilité sont des composantes essentielles du bon fonctionnement de notre entreprise et de notre engagement consistant à veiller au bien-être de notre main-d'œuvre, des communautés et de l'environnement.



## INTÉGRITÉ

La recherche et le maintien d'une culture de conformité nous permettent de mener nos activités avec intégrité partout dans le monde. Chez HF Sinclair, nous avons un engagement de longue date en faveur d'un comportement éthique et faisons ce qui est juste pour nos employés, nos investisseurs, nos communautés et l'environnement.



## TRAVAIL D'ÉQUIPE

Nous savons que la force de notre équipe réside dans la combinaison de nos expertises et expériences, de la diversité de nos compétences et de notre capacité à nous faire confiance. Cette méthode de travail collaborative et solidaire s'étend à nos relations avec nos clients et les collectivités au sein desquelles nous menons nos activités.



## RESPONSABILISATION

Nous assumons la responsabilité de nos activités et de nos efforts et nous récompensons nos employés pour leurs contributions. Nous donnons aux employés les moyens de se responsabiliser et de prendre des initiatives afin d'obtenir des résultats positifs pour leur carrière et de soutenir l'esprit entrepreneurial.



## INCLUSION

Nous favorisons une culture d'inclusion en encourageant la diversité des points de vue et des expériences. Nous nous efforçons de fournir un environnement de travail dans lequel les employés se sentent valorisés et inclus dans les décisions, les occasions et les défis. Ce qui nous différencie les uns des autres nous rend plus forts ensemble.

# TRAITEMENT DES COMMANDES

## PASSATION DE COMMANDES

Les commandes peuvent être passées auprès d'un spécialiste du service à la clientèle par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire du portail de commande en ligne iBuy<sup>MC</sup> du lundi au vendredi.

Le portail de commande en ligne iBuy<sup>MC</sup> est un site sécurisé qui nécessite une configuration utilisateur et un accès par mot de passe. Les clients actuels peuvent s'inscrire directement à l'adresse <https://ibuy.petrocanadalsp.com/> ou auprès d'un spécialiste du service à la clientèle.

Pour les urgences en dehors des heures d'ouverture, veuillez communiquer avec le service à la clientèle en composant le numéro sans frais indiqué ci-dessous. Les courriels NE SONT PAS surveillés en dehors des heures normales de travail.

Pour faciliter la compréhension, la marque Lubrifiants Petro-Canada est exploitée sous les sigles **LPCI** (Lubrifiants Petro-Canada Inc.), **PCA** (Petro-Canada America) et **PCE** (Petro-Canada Europe)<sup>1</sup>.

Emplacement	Courriel	Téléphone
LPCI – Est du Canada	eastlubes@hfsinclair.com	Anglais : 1 800 268-5850 Français : 1 800 576-1686 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
LPCI – Ouest du Canada	westlubes@hfsinclair.com	1 800 661-1199 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
LPCI – Amérique latine	pcli-latam-orders@hfsinclair.com	1 800 581-7826 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
LPCI et PCA – Luminol	pcli-orders@hfsinclair.com	1 833 451-1375 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
PCA – Comptes nationaux	pcaorders@hfsinclair.com	1 877 730-2369 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
PCA – Distributeurs	pcadistributors@hfsinclair.com	1 877 288-3990 En cas d'urgence : 1 844 388-2665
PCE – Produits conditionnés (Dordrecht)	pcepackage@hfsinclair.com	+31 88 313 0365 +31 88 313 0366
PCE – Produits en vrac (Dordrecht)	pceorders@hfsinclair.com	+31 88 313 0365 +31 88 313 0366
LPCI et PCA – Huiles blanches, produits de spécialité et huiles de base	csrbulkorders@hfsinclair.com	1 800 668-1699 En cas d'urgence : 215 983-5868

1 : Les activités de PCE font référence aux activités menées par l'intermédiaire de Hollyfrontier LSP Europe BV et de Petro-Canada Europe Lubricants.

### ***Veuillez inclure les détails suivants dans les bons de commande :***

- Nom complet, adresse et coordonnées du client et du donneur d'ordre
- Date de délivrance et numéro de référence unique pour identifier et suivre la commande
- Liste détaillée des articles commandés, y compris les codes client, les codes produit et la description des matériaux. La quantité et le prix attendus doivent être précisés.
- Renseignements concernant la date de livraison souhaitée, le lieu de livraison et les instructions particulières de déchargement, le cas échéant
- Précisions sur les horaires d'ouverture du site de déchargement ou sur l'heure de livraison demandée. Fournissez les coordonnées du site de déchargement.
- Heure souhaitée si une heure de ramassage précise est nécessaire. Votre spécialiste du service à la clientèle procédera à la confirmation.
- Mode d'expédition souhaité et conditions internationales de vente (incoterms) choisies pour l'expédition

Une confirmation de commande sera fournie lors du traitement de votre commande. En cas de divergences ou de questions, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

## DÉLAIS D'APPROVISIONNEMENT

Nos délais d'approvisionnement tiennent compte du temps nécessaire au traitement et à la préparation des commandes pour l'expédition et nous aident à garantir la disponibilité des produits et leur livraison à temps.

Le délai d'approvisionnement d'une commande est défini comme le délai entre la date de passation de la commande dans notre système et la date d'expédition demandée. Les commandes passées avant 12 h (midi), heure locale, sont acheminées ce jour-là. Les commandes reçues après 12 h (midi), heure locale, sont acheminées le jour ouvrable suivant.

Les délais d'approvisionnement sont exprimés en jours ouvrables (du lundi au vendredi, pendant les heures de travail et hors jours fériés) et ne comprennent pas le temps de transport jusqu'à la destination. Les autres facteurs pouvant influencer sur les délais de livraison comprennent les calendriers de jours fériés locaux (qui peuvent varier), les approbations de crédit, les équipements spéciaux, les nouveaux produits, les nouveaux clients et les commandes qui dépassent la demande prévue. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

Veuillez vous reporter aux délais d'approvisionnement suivants pour les produits conditionnés et en vrac :

### Délais d'approvisionnement standard de produits en vrac

Emplacement	Camions de vrac <sup>1</sup>	Wagon <sup>2</sup>	ISO et Flexibag
<b>Mississauga</b>	3 jours ouvrables – En stock 5 jours ouvrables – Pas en stock <sup>3</sup> 20 jours ouvrables – Graisse en vrac <sup>5</sup>	5 jours ouvrables	10 à 15 jours ouvrables
<b>Terminaux et entrepôts canadiens (à l'exception de Mississauga)</b>	3 jours ouvrables – En stock <sup>3</sup> 20 jours ouvrables – Graisse en vrac <sup>5</sup>	5 jours ouvrables	10 à 15 jours ouvrables
<b>PCA : Terminaux et entrepôts américains</b>	3 jours ouvrables – En stock	5 jours ouvrables	S.O.
<b>PCE : Terminaux et entrepôts dans le RM<sup>4</sup></b>	3 jours ouvrables – En stock	S.O.	3 jours ouvrables

1 : Les commandes réparties dans plusieurs compartiments de camion-citerne et comprenant des produits en stock et d'autres qui ne sont pas en stock sont assujetties aux délais d'approvisionnement plus longs.

2 : Pour les wagons – Si les clients utilisent leurs propres wagons, les commandes sont passées pour le chargement lorsque le wagon est mis à disposition au lieu d'expédition. Les détails tels que la taille et le numéro du wagon doivent être fournis au moment de la commande.

3 : Les produits qui ne sont pas en stock sont programmés une fois que le service de transport confirme une date d'expédition avec le spécialiste du service à la clientèle.

4 : RM fait référence au « reste du monde ».

5 : La graisse en vrac comprend également les réservoirs de graisse.

### Délais d'approvisionnement standard de produits conditionnés

Emplacement	Chargement de camion complet/ chargement de camion partiel	Conteneurs d'exportation
<b>Mississauga<sup>1</sup></b>	5 jours ouvrables – En stock 21 jours ouvrables – Pas en stock <sup>2</sup>	10 jours ouvrables
<b>Terminaux et entrepôts canadiens (à l'exception de Mississauga)<sup>1</sup></b>	3 jours ouvrables – En stock 21 jours ouvrables – Pas en stock <sup>2</sup>	S.O.
<b>PCA : Terminaux et entrepôts américains</b>	3 jours ouvrables – En stock 21 jours ouvrables – Pas en stock <sup>2</sup>	S.O.
<b>PCE : Terminaux et entrepôts dans le RM<sup>3</sup></b>	7 jours ouvrables – R.-U. 3 jours ouvrables – Reste de l'Europe	7 jours ouvrables

1 : Les entrepôts et terminaux régionaux de Mississauga, du Canada et des États-Unis se réservent le droit d'expédier les commandes plus tôt.

2 : Pour les produits qui ne sont pas en stock, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le délai d'approvisionnement propre à une commande.

3 : RM fait référence au « reste du monde ».

Pour les commandes qui ne respectent pas les délais d'approvisionnement standard, veuillez vous reporter à la section Commandes urgentes sous Rajustements de commandes.

## QUANTITÉS MINIMALES DE COMMANDES

En raison de certaines restrictions liées à la fabrication, au mélange, au transport et à la manutention, des quantités minimales par article commandé doivent être établies. Les commandes dont les quantités sont inférieures aux quantités précisées ci-dessous peuvent, selon les modalités d'expédition, ne pas être exécutées ou se voir appliquer des frais relatifs aux quantités minimales de commandes.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des frais relatifs aux quantités minimales de commandes et savoir comment répondre aux exigences en matière de quantités minimales de commandes en fonction des besoins de votre entreprise, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

### Quantités minimales de commandes de produits en vrac

Emplacement	Petits camions de vrac	Camions de vrac <sup>5</sup>	Wagons <sup>3</sup>
Mississauga	Produit en stock <sup>7</sup> : 500 l/135 GAL US par produit	<b>Produit pas en stock<sup>1</sup> :</b> 4 000 l/1 050 GAL US par produit <b>Mélanges d'huiles blanches<sup>2</sup> :</b> 17 000 l/4 500 GAL US <b>Huile blanche<sup>2</sup> :</b> 11 000 l/2 900 GAL US <b>Produit en stock – Camion de vrac mandaté par l'entrepôt :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 000 l/6 300 GAL US pour les camions à compartiment unique</li> <li>• 22 000 l/5 800 GAL US pour les camions à plusieurs compartiments</li> <li>• 20 000 l/5 300 GAL US pour ISO ou Flexibag</li> <li>• 15 000 kg/33 000 lb pour la graisse en vrac</li> </ul>	<b>Compartiment unique :</b> 85 000 l/22 500 GAL US <b>Deux compartiments :</b> 70 000 l/18 500 GAL US
Terminaux et entrepôts canadiens (à l'exception de Mississauga)	Produit en stock <sup>7</sup> : 500 l/135 GAL US par produit	<b>Produit en stock – Camion de vrac mandaté par l'entrepôt :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 000 l/2 650 GAL US pour les camions à compartiment unique</li> <li>• 15 000 l/4 000 GAL US pour les camions à plusieurs compartiments</li> <li>• 20 000 l/5 300 GAL US pour ISO ou Flexibag</li> <li>• 15 000 kg/33 000 lb pour la graisse en vrac</li> </ul>	<b>Compartiment unique :</b> 85 000 l/22 500 GAL US <b>Deux compartiments :</b> 70 000 l/18 500 GAL US
PCA : Terminaux et entrepôts américains	S.O.	<b>Compartiment unique :</b> 10 000 l/2 650 GAL US <b>Plusieurs compartiments :</b> 15 000 l/4 000 GAL US	<b>Compartiment unique :</b> 85 000 l/22 500 GAL US <b>Deux compartiments :</b> 70 000 l/18 500 GAL US
PCE : Terminaux et entrepôts dans le RM <sup>6</sup>	Transporteur de PCE <sup>4</sup> : 800 l	5 tm	S.O.

1 : Pour les commandes réparties dans plusieurs compartiments et les commandes ramassées par le client.

2 : Doivent respecter les quantités minimales relatives aux camions de vrac pour le transport de livraison en provenance de l'entrepôt ou du terminal.

3 : Les quantités minimales pour les wagons sont un guide. Les opérations de remplissage peuvent charger une quantité inférieure ou supérieure à la quantité commandée selon les besoins. Les commandes transportées par wagons, pour lesquelles les clients envoient leurs propres wagons, peuvent nécessiter un délai supplémentaire et entraîner des frais de manœuvre.

4 : Maximum de 10 000 l pour les petits transports de vrac vers l'Allemagne; maximum de 12 000 l vers les Pays-Bas, la Belgique et le Luxembourg.

5 : Le chargement de plusieurs produits dans un camion à plusieurs compartiments peut entraîner des frais supplémentaires.

6 : RM fait référence au « reste du monde ».

7 : Pour connaître la disponibilité des produits et les quantités minimales de commandes pour les produits qui ne sont pas en stock, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.



### Quantités minimales de commandes de produits conditionnés

Emplacement	Clients utilisateurs finaux	Revendeurs
<ul style="list-style-type: none"><li>Mississauga</li><li>Terminaux et entrepôts canadiens (à l'exception de Mississauga)</li></ul>	500 l/135 GAL US	1 200 l/320 GAL US
PCA : Terminaux et entrepôts américains	500 l/135 GAL US	1 200 l/320 GAL US
PCE : Terminaux et entrepôts dans le RM	1 000 l	1 000 l

## PRODUITS NON DISPONIBLES ET COMMANDES EN SOUFFRANCE

Les produits, s'ils ne sont pas disponibles au moment de la commande initiale, sont expédiés en fonction des délais de fabrication. Pour les commandes pour lesquelles une commande en souffrance a été créée, le produit est expédié avec la prochaine commande du client une fois qu'il est disponible.

Si un produit en rupture de stock est disponible et requis avant la prochaine commande planifiée, des frais de commande urgente et de transport peuvent s'appliquer.

Pour les clients dont les commandes en souffrance ne sont pas conservées, une nouvelle commande est requise. Les exigences de commande des entrepôts et des terminaux locaux peuvent varier.

# RAJUSTEMENTS DE COMMANDES

---

Les rajustements de commandes comprennent les commandes urgentes, les modifications de commande et les annulations de commande. Pour plus de détails concernant les frais associés aux rajustements de commandes, veuillez demander la grille tarifaire la plus récente à votre spécialiste du service à la clientèle.

## COMMANDES URGENTES

Les besoins commerciaux peuvent changer, et des commandes urgentes peuvent être nécessaires. Ces demandes sont traitées dans la mesure du possible, sous réserve de la disponibilité des produits et de notre engagement à servir tous les clients dans les délais standard d'exécution des commandes.

Veuillez noter que des frais de commande urgente et de transporteur peuvent être facturés pour les demandes de commande qui ne respectent pas les délais d'approvisionnement standard.

## MODIFICATIONS DE COMMANDES

Les commandes de produits en stock peuvent être modifiées jusqu'à 24 heures avant l'heure d'expédition prévue. En soumettant les modifications dans cette période, vous nous permettez de traiter votre demande, de garantir la disponibilité du produit et d'éviter les retards de livraison. Les commandes modifiées en dehors de cette période sont exécutées dans la mesure du possible, et des frais de transporteur et de modification de commande peuvent être facturés pour celles-ci. Veuillez noter que les modifications de commande peuvent également entraîner une modification du délai d'expédition prévu.

## ANNULATIONS DE COMMANDES

Les commandes peuvent être annulées jusqu'à 24 heures avant l'heure d'expédition prévue. Des frais de transporteur, d'annulation de commande et de réapprovisionnement liés au déchargement, au déballage, à l'entreposage et au réapprovisionnement des produits sont facturés pour les commandes annulées en dehors de cette période.

## ÉTIQUETAGE DE PRODUITS CONDITIONNÉS

Les commandes sont fournies avec un ensemble standard d'étiquettes sur tous les types d'emballages à des fins d'identification et de conformité réglementaire. Pour tout étiquetage spécialisé ou toute commande de produits personnalisés, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

## **RETOURS**

### ***Produits en vrac***

Les retours de commandes de produits en vrac ne sont pas acceptés, sauf en cas de problème de qualité validé\*.

Tout retour doit être autorisé au préalable par le service à la clientèle, et des frais de stationnement et de transporteur ou de transport peuvent être facturés pour celui-ci. Pour les autres exigences, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

\* Pour les retours de produits en vrac présentant des problèmes de qualité validés, les transporteurs de HF Sinclair n'acceptent pas les retours sans les documents appropriés délivrés par l'entrepôt ou le terminal.

### ***Produits conditionnés***

Les retours de produits conditionnés ne sont acceptés que s'ils sont effectués dans les six mois suivant l'achat.

Toutes les demandes de retour doivent être approuvées au préalable par le service à la clientèle et satisfaire à nos critères de retour (par exemple, produit non ouvert, identifiable avec l'étiquette d'origine, en bon état physique et de la formulation actuelle). Si le produit est contaminé, endommagé ou invendable après inspection une fois reçu à l'entrepôt ou au terminal, aucun crédit ne sera octroyé.

Les transporteurs de HF Sinclair n'acceptent pas les retours sans les documents appropriés délivrés par l'entrepôt ou le terminal.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des critères de retour, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle.

Des frais de transport et de réapprovisionnement sont facturés pour les retours.

# TRANSPORT ET LIVRAISON

---

## RAMASSAGE PAR LE CLIENT

Toutes les commandes de ramassage des clients doivent être passées dans les délais appropriés, comme indiqué ci-dessus. Veuillez noter que ce ne sont pas tous les emplacements qui permettent le ramassage par le client. Le service à la clientèle doit confirmer l'approbation du ramassage auprès de l'équipe de l'entrepôt et du transport. Après approbation, le service à la clientèle fournira une confirmation et un numéro de référence et communiquera toute exigence de ramassage particulière.

Il peut être nécessaire de prendre des rendez-vous avec le groupe de transport de chaque entrepôt pour le ramassage. Le transporteur mandaté par le client doit arriver dans un délai de 15 minutes de l'heure du rendez-vous (le cas échéant).

Le chargement des transporteurs qui se présentent sans rendez-vous peut ne pas être effectué et est traité sur la base de chaque commande.

Les demandes de ramassage dont le délai est plus court que le délai d'approvisionnement standard ou en dehors des heures normales de travail nécessitent une approbation. De telles demandes sont considérées comme urgentes et entraînent des frais supplémentaires.

## NON-PRÉSENTATION

Si les transporteurs mandatés par le client arrivent à une autre heure que l'heure de rendez-vous désignée ou en dehors des heures de chargement, le chargement est effectué à la prochaine heure disponible ou ces transporteurs sont invités à revenir un autre jour. Des frais de non-présentation sont facturés pour les transporteurs refusés pour quelque raison que ce soit. Des frais de non-présentation peuvent être facturés pour les arrivées tardives.

Le défaut d'effectuer le ramassage le jour prévu peut entraîner des frais de non-présentation. Des frais supplémentaires s'appliquent pour les rendez-vous manqués jusqu'à ce que la commande soit ramassée.

HF Sinclair ne sera pas tenu responsable des frais encourus par le client ou les transporteurs en lien avec ces retards.

## FRAIS DE STATIONNEMENT

Les frais complémentaires et de stationnement encourus sur le site du client pour toute expédition sont transmis au donneur d'ordre aux fins de paiement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les tarifs complémentaires et de stationnement actuels, veuillez vous adresser à notre spécialiste du service à la clientèle.

# RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

---

Pour obtenir de plus amples renseignements et précisions sur les exigences ci-dessous, veuillez communiquer avec votre spécialiste du service à la clientèle :

- Autorisation de déchargement
- Livraison à des sites sans personnel
- Frais de stationnement du transporteur
- Stockage acceptable des produits en vrac
- Sécurité
- Équipement de protection individuelle
- Véhicules
- Fiches de données de sécurité
- Documents spéciaux pour le dédouanement