

Pour vous assurer un service de haute qualité, EO2 met en place un cahier des charges concernant la livraison des granulés de bois en vrac à votre domicile depuis notre usine d'Auvergne.

LES GARANTIES EO2

A – COMMANDE et DATE DE LIVRAISON

A réception de votre commande impliquant la validation préalable de ce cahier des charges, nous prenons contact avec vous pour convenir d'une date de livraison. Le rendez-vous est fixé dans une plage horaire d'une demi-journée. Les livraisons ont lieu du Lundi au Vendredi entre 8 heures et 17 heures.

B - QUALITE DU GRANULE BOIS

Caractéristiques Techniques

- Taux d'humidité : < 10 %
- Masse volumique apparente sur brut (MV) : $\geq 600 \text{ kg/m}^3$
- Durabilité mécanique $\geq 97,5 \%$
- Longueur⁽¹⁾ : $3.15 \leq L \leq 40 \text{ mm}$
- Diamètre 6 mm
- PCI sur sec : $4.6 \leq Q \leq 5.3 \text{ kWh/Kg}$
- Taux de cendre à 550°C sur sec : < 0,7 %
- Taux de poussière : $\leq 1 \%$ en masse
- Additifs : $\leq 2 \%$

(1) : La quantité de granulés dont la longueur est comprise entre 40 et 45 mm ne peut excéder 1% en masse.

C – MODALITES DE LIVRAISON

Le camion souffleur EO2 avec pesée embarquée se rend sur le lieu de livraison indiqué sur la commande. Le temps de soufflage dure entre ¼ d'heure à 1 heure selon la distance de soufflage et la quantité livrée. Lors du soufflage du granule, un aspirateur est mis en place et récupère la poussière volante afin d'éviter que cette dernière ne s'accumule dans le silo de stockage.

D - LA FACTURATION

A la fin de la livraison un ticket de pesée et une facture sont systématiquement remis au client. Seule la **quantité réellement délivrée est facturée** et non la quantité estimative exprimée au moment de la commande.

E - LE SERVICE APRES VENTE

EO2 met à disposition de ses clients un service qualité afin de répondre à vos questions après livraison et de résoudre, dans la mesure du possible, les éventuels problèmes survenus.

Contact SAV : 04 73 22 18 13 du lundi au vendredi de 15h30 à 17h ou qualite@eo2.fr

Réponse sous 10 jours max

F - LES RESPONSABILITES d'EO2

EO2 garantit la qualité du granulé aux caractéristiques techniques mentionnées à l'article B des « Garanties EO2 » sous réserves du respect par le client des « engagements du client » figurant dans le présent cahier des charges. EO2 ne peut être tenu responsable des conséquences, notamment de l'éventuelle détérioration de la chaussée, des murs, toitures, fosses ou tuyaux enterrés, ... s'ils s'avèrent non compatibles avec les dimensions du camion.

Les difficultés de livraison non précisées à la commande peuvent conduire à des temps de manœuvre importants. EO2 se réserve alors la possibilité d'adapter son tarif aux conditions réelles de livraison.

LES ENGAGEMENTS DU CLIENT

A - LA COMMANDE

Le client passe commande par le formulaire dédié sur le site Internet www.livraisongranulesbois.fr 7j/7 – 24h/24, ou – à défaut – par téléphone au **04 73 22 13 06**. Le client mentionne la quantité approximative souhaitée en tonne ainsi que l'adresse exacte de livraison.

Après lecture de ce cahier des charges, le client s'assure du respect des conditions de livraison. Lorsque l'équipe commerciale d'EO2 reprend contact avec le client pour convenir d'une date de livraison, le client confirme ses engagements quant aux conditions de livraison.

B – LA LIVRAISON

Le client doit obligatoirement être présent lors de la livraison. Lors de la 1^{ère} livraison, le livreur effectue avec le client un contrôle de l'installation et renseigne le formulaire « **Fiche client** ».

Attention ! L'encombrement de la voie publique est interdit pour le déchargement sauf autorisation spéciale à demander par le client.

Le client se doit de vérifier dès la fin de la livraison que la livraison est conforme à ses attentes et que tout se soit bien passé.

C - LE PAIEMENT

Le client doit impérativement régler, par chèque ou en espèces, la totalité du montant de la facture au chauffeur du camion en fin de livraison. Nous ne sommes pas autorisés à faire crédit.

D - LES CONDITIONS de LIVRAISON

Afin de permettre une livraison du granulé dans des conditions optimales, il est primordial de contrôler préalablement la conformité des 2 points suivants :

1 - L'accès au point de déchargement

L'accès doit être possible pour un camion dont les dimensions sont :

- Longueur standard 10 m et Largeur 3.50 m (Etre attentif aux courbes et coins de rue et vérifier la possibilité de manœuvrer dans les entrées étroites en angle droit par rapport à l'axe de la chaussée). Le camion doit pouvoir entrer et faire demi-tour pour repartir. Si espace plus étroit et anguleux, le spécifier à la commande.
- Hauteur : 3,80 m (Prêter attention aux lignes électriques et téléphoniques, branches d'arbres, avancées de toit, portail, ...)
- Poids total : 26 tonnes (Vérifier ponts, fosses ou conduites enterrées, regards, résistance, portance du terrain et du chemin, absence de boue,)

Lors de la prise de rendez-vous le client doit **indiquer l'itinéraire spécifique à EO2** si des conditions particulières de circulation sont imposées aux poids lourds pour se rendre jusqu'au point de déchargement. En cas de chute de neige le client est tenu de dégager l'accès pour le passage des camions. Le temps de soufflage dure entre 1/4 d'heure à 1 heure selon la distance de soufflage et la quantité livrée. L'encombrement de la voie publique est interdit pour le déchargement sauf autorisation spéciale à demander par le client.

2 - L'installation de stockage

Le silo de stockage doit posséder les caractéristiques suivantes :

- **La distance** entre le point de déchargement du camion et le point de raccord du silo sera **inférieure à 25 mètres**. Au-delà la qualité du granule risque d'être altérée lors du soufflage.
- Le silo doit avoir une **capacité minimale de 2 tonnes**. Le tonnage stockable se calcule de la manière suivante : Volume total réel du silo * 0,56 = Poids de granulé stockable maximum

- Le silo doit être suffisamment solide pour résister à la pression de soufflage (ne pas utiliser de plaque de plâtre mais des matériaux résistants à l'abrasion comme les briques ou parpaings) et **étanche** afin d'éviter l'infiltration des poussières lors du soufflage (prévoir enduit et joints en conséquence). Il doit être totalement **à l'abri de l'humidité**.
- Le silo doit posséder **2 bouches d'approvisionnement** :
 - o Distantes au minimum de 1m.
 - o Equipées chacune d'un raccord pompier DN de 100 mm intérieur en métal et solidement fixées (contrainte de serrage). L'un sert pour l'arrivée des granulés, l'autre sert à l'évacuation de l'air de soufflage par raccordement d'un aspirateur à poussières (prévoir une prise de 220V pour ce dernier).
 - o Placées en haut du silo, maxi à 15 cm du plafond et parallèle à ce dernier afin que les granulés ne raclent pas le plafond et ne s'abiment lors du soufflage.
 - o De préférence être accessible depuis l'extérieur du bâtiment afin d'éviter les poussières à l'intérieur du bâtiment.
 - o Accessible en hauteur (maxi 2 m) pour le raccordement du tuyau de soufflage (prévoir échelle ou marche pied pour hauteur > 1,5m et éviter les silos dans les greniers car inaccessibles).
- Le silo doit être équipé d'un **tapis amortisseur des impacts** en face de la bouche d'arrivée du granulé. Ce tapis évite que le granulé ne se casse en étant projeté contre le mur du silo. Il doit être à environ 20-25 cm du mur opposé à l'approvisionnement.
- Le silo dispose d'un **accès vers l'intérieur** (trappe ou porte). Cet accès doit être hermétique.
- Le silo doit disposer d'un **moyen de vidange**
- Le silo possède un œilleton de visite à côté des bouches d'approvisionnement afin de suivre son niveau de remplissage.
- Le silo est un **silo du commerce**. Si le silo est de « fabrication maison », EO2 ne pourra être tenu pour responsable des conséquences, notamment de l'éventuelle détérioration des granulés livrés ou de l'installation.

3 - La sécurité

La chaudière du client devra être arrêtée au moins 1 heure avant la livraison effective du granule. Cette obligation est sous la responsabilité du client.

4 - Le nettoyage

EO2 recommande le nettoyage du silo **avant chaque livraison**. Le livreur contrôlera avant chaque livraison l'accumulation de fines dans le silo. Si le silo présente une accumulation importante de fines, EO2 ne pourra être tenu pour responsable des conséquences, notamment de l'éventuelle dégradation ou problème de fonctionnement de l'installation.

Toute commande validée sur notre site Internet comme par téléphone implique la lecture, la prise en compte et l'acceptation par le client de ce cahier des charges