

## Entretien annuel poêle à granulés

L'entretien annuel **POELE À GRANULÉS** comprend **une visite par an** incluant :

- > Le **nettoyage complet** du poêle
- > Le **ramonage complet** du conduit de fumée
- > Nos **conseils** sur le changement de pièces d'usures
- > Un accès aux **meilleurs prix sur les pièces détachées** via notre site partenaire [lacentraledupoelle.com](http://lacentraledupoelle.com)

### Entretien annuel poêle à granulés

Logement de **PLUS de 2 ans** *TVA réduite à 10%*

- 212 € TTC

Logement de **MOINS de 2 ans** *TVA à 20%*

- 232 € TTC

## CONDITIONS DE L'INTERVENTION

### Au début de l'intervention :

- État des lieux des sols, des murs dans la zone d'intervention du technicien
- État des lieux général de l'appareil (aspect extérieur, vitre, carte, câbles, foyer, joints...)
- Vérification du bon fonctionnement de la carte électronique (sans démarrage du poêle/insert)
- Devis des éventuelles pièces détachées à changer (pièces et main d'œuvre)

### L'intervention de notre technicien comprend :

- Un déplacement par année
- Un ramonage mécanique du conduit de fumée par le bas uniquement et sous réserve que le T-tampon soit située à moins de 2,50 mètres de hauteur
- Un nettoyage complet du circuit fumée de l'appareil
- Un nettoyage de l'arrivée d'air (grilles)
- Un nettoyage de l'extracteur de fumée
- Un démontage et nettoyage de toutes parois amovibles de la chambre de combustion (pierre, fonte ou vermiculite si leur état autorise ce démontage)
- Un nettoyage des ventilateurs tangentiels et de canalisation d'air chaud
- Un nettoyage du cendrier
- La vérification des éléments de sécurité

Toutes ces prestations sont réalisées dans le cadre de la visite annuel ayant pour objectif l'entretien annuel de votre appareil.

### L'intervention ne comprend pas :

- La fourniture des pièces détachées et des pièces d'usure (brasier, bougie, réfractaires, joints de porte, vitre, foyer...)
- La fourniture et le remplacement de toute pièce nécessitant d'être changée (débitmètre, tangential, motoréducteur, extracteur de fumée, carte électronique...)



### POINTS D'ATTENTION

Avant l'arrivée du technicien :

> Le poêle doit être à l'arrêt depuis au moins 2 heures et le foyer du poêle/insert doit être froid.

> La réserve de granulés doit être complètement vide. À défaut, Kalorio ne pourra pas nettoyer les résidus de la réserve et décline toute responsabilité de panne ultérieure due à ce manque de nettoyage de la réserve.

> La vitre du poêle/insert doit être nettoyée, par l'utilisateur final.

> Le foyer du poêle doit être vidé de ses cendres, par l'utilisateur final.

> L'intervention doit être effectuée en présence d'au moins une personne majeure.

> Le non-respect de ces conditions rend l'intervention impossible et engendrera la facturation de frais d'annulation d'un montant de 60 / 66 euros TTC (selon la TVA applicable).

> L'annulation de l'intervention par le client 48 heures ou moins avant l'intervention engendrera la facturation de frais d'annulation d'un montant de 60 / 66 euros TTC (selon la TVA applicable).

Un entretien régulier des systèmes de chauffage prolonge la durée de vie des appareils, diminue le risque de pannes et de consommations d'énergies.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2023, l'entretien annuel des installations de chauffage est obligatoire et doit être réalisé par un professionnel, que vous soyez propriétaire ou locataire. Le Règlement Sanitaire Départemental (RSD) précise que les appareils de chauffage, de production d'eau chaude ainsi que leurs tuyaux de raccordement doivent être vérifiés, nettoyés et réglés au moins une fois par an, et plus souvent si nécessaire en fonction des conditions d'utilisation (JO du 13 septembre 1978, article 31-6). Le RSD donne l'obligation de faire contrôler les foyers (cheminées ouvertes ou fermées, poêles, inserts, chaudières) et les conduits d'évacuation de fumées, afin de prévenir les risques d'intoxication ou d'incendie. Le ramonage consiste à nettoyer par action mécanique la paroi intérieure d'un conduit d'évacuation de fumées pour en éliminer les suies et dépôts. La législation impose un ramonage des installations utilisant des combustibles liquides ou solides.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## ENTRETIEN ANNUEL DE POÊLE / INSERT À GRANULÉS

### ARTICLE 1 – Champ d'application

Le présent document a pour objet de préciser les obligations respectives des parties dans le cadre de la souscription d'un entretien annuel pour Poêle ou Insert à granulés proposé par la société KALORIO.

### ARTICLE 2 – Identification du vendeur

**KALORIO SARL** Domiciliée : 2 route de Lunel-Viel, 34400 SAINT-JUST

Enregistrée au RCS de Montpellier sous le numéro : 903 443 356

Site internet : [www.kalorio.fr](http://www.kalorio.fr)

### ARTICLE 3 – Obligations des parties

#### 3.1. Les obligations du prestataire

KALORIO s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et aux réglementations en vigueur. Toute intervention fera systématiquement l'objet d'un rapport d'intervention visé par le client. Ce document récapitule les contrôles effectués, leurs résultats, ainsi que les recommandations d'entretien ou de travaux complémentaires nécessaires à la charge du client. Tout ramonage donne lieu à la remise d'une attestation officielle de ramonage.

#### 3.2. Les obligations du client

- **3.2.1.** Le client s'engage à maintenir ses installations en stricte conformité avec la réglementation et la documentation technique du matériel.
- **3.2.2.** Il doit s'assurer de l'existence et de la validité des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par KALORIO.
- **3.2.3.** Lorsque le contrôle de vacuité du conduit de fumée ne fait pas l'objet d'une prestation complémentaire par KALORIO, le client est tenu de faire réaliser ces opérations par un professionnel qualifié avant la visite d'entretien obligatoire.
- **3.2.4.** Le client fera réaliser par un professionnel toutes les modifications imposées par une évolution de la réglementation sur l'appareil faisant l'objet du présent contrat.
- **3.2.5.** Il s'interdit d'apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit à l'appareil pris en charge (hormis celles prévues à l'alinéa précédent) sans en informer préalablement et par écrit le prestataire.
- **3.2.6.** Le client s'interdit formellement de modifier les "réglages technicien" ou les paramètres d'usine réservés aux professionnels sur l'appareil pris en charge.
- **3.2.7.** En cas de refus du client d'effectuer les travaux nécessaires à la sécurité ou à la conformité de l'installation, KALORIO se réserve le droit de refuser l'exécution des prestations futures et décline toute responsabilité quant au fonctionnement ou à la sécurité de l'appareil.

## ARTICLE 4 – Prix, conditions de paiement et révision

L'entretien annuel est souscrit pour une prestation unique.

### 4.1. Détermination du prix et TVA

Le montant de la prestation dépend du type d'appareil entretenu et du taux de TVA applicable au moment de la passation de la commande. Le détail des tarifs est accessible lors de la souscription du contrat en ligne.

Selon la date d'achèvement de son logement, le client bénéficiera :

- D'une TVA au taux réduit de 10.00% pour les logements achevés depuis plus de 2 ans.
- D'une TVA au taux standard de 20.00% pour les logements achevés depuis moins de 2 ans.

Le taux de TVA appliqué dépend exclusivement de la déclaration sur l'honneur faite par le client lors de la souscription. *Attention : Le client qui fournirait des informations erronées à la Société et qui bénéficierait ainsi d'un taux de T.V.A. inadapté engagerait sa responsabilité exclusive auprès de l'administration fiscale.*

### 4.4. Défaut de paiement

KALORIO se réserve le droit de suspendre immédiatement la réalisation des prestations d'entretien en cas de non-paiement (rejet de prélèvement mensuel ou facture annuelle impayée). En cas de suspension pour défaut de paiement, KALORIO est expressément déchargée de toutes les conséquences pouvant résulter de l'absence de réalisation des prestations (perte de garantie constructeur, refus de prise en charge des assurances, etc.), tandis que l'intégralité des sommes dues par le client reste exigible.

## ARTICLE 5 – Contenu des prestations

L'entretien annuel consiste en une visite par an, incluant les tâches suivantes :

### 5.1. Prestations générales

- Le déplacement du technicien et la main-d'œuvre nécessaire.

### 5.2. En début d'intervention

- La protection de la zone de travail.
- La vérification du bon fonctionnement de la carte électronique (sans démarrage de l'appareil).
- L'état des lieux des sols et des murs dans la zone d'intervention.
- L'état des lieux général de l'appareil (aspect extérieur, vitre, carte, câbles, foyer, joints).

### 5.3. Entretien technique du poêle / insert

- Le ramonage mécanique du conduit de fumées, effectué exclusivement par le bas.
- Le nettoyage complet du circuit de fumée de l'appareil.
- Le nettoyage des grilles d'arrivée d'air.
- Le nettoyage de l'extracteur de fumée.
- Le démontage et le nettoyage de toutes les parois amovibles de la chambre de combustion (pierres réfractaires, fonte ou vermiculite, sous réserve que leur état d'usure autorise ce démontage).
- Le nettoyage des ventilateurs tangentiels et des conduits de canalisation d'air chaud.
- Le nettoyage du tiroir cendrier.
- La vérification des organes de sécurité de l'appareil.

### 5.4. En fin d'intervention

- Le nettoyage et la remise en propre de la zone d'intervention.
- La fourniture et l'envoi par email du rapport d'intervention et de l'attestation officielle de ramonage.

## ARTICLE 6 – Prestations non comprises

Toute prestation non explicitement mentionnée à l'article 6 est exclue du présent contrat et fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

Sont notamment exclues (liste non exhaustive) :

- L'évacuation des granulés de la réserve de l'appareil (à la charge exclusive du client).
- L'évacuation régulière des cendres du foyer et l'entretien quotidien (vitre, tiroir à cendres), qui incombent au client au titre de l'usage courant.
- La réparation de pannes résultant du non-respect des préconisations d'utilisation du fabricant ou des présentes CGV.
- Les prestations de diagnostic de panne, de dépannage ou de réparation de l'appareil.
- La fourniture et le remplacement des pièces détachées.

## ARTICLE 7 – Organisation et conditions des visites

### 8.1. Organisation des rendez-vous

Le client et KALORIO définissent d'un commun accord les jours et heures d'intervention.

Une indemnité forfaitaire de déplacement d'un montant de 60,00 € TTC ou 66,00 € TTC (selon le taux de TVA applicable au contrat) sera de plein droit facturée au client dans les cas suivants :

- Absence du client au rendez-vous fixé.
- Conditions sur place rendant l'intervention technique impossible.
- Annulation ou demande de report du fait du client survenant moins de 48 heures avant l'heure prévue du rendez-vous.

Le client s'engage à garantir un accès libre, dégagé et sécurisé à l'appareil. Aucun aménagement ou mobilier ne doit entraver les opérations techniques d'entretien.

### 8.2. Conditions techniques d'intervention

Les interventions de KALORIO sont strictement limitées :

- Aux poêles et inserts à granulés des marques listées et tenues à jour sur le site [www.kalorio.fr](http://www.kalorio.fr) (rubrique FAQ).
- Aux installations dotées d'un conduit de fumée tubé, d'un diamètre maximal de 250 mm, et dont le Té-tampon (ou té de purge) est situé à une hauteur inférieure à 2,50 mètres du sol.

KALORIO réalise le ramonage exclusivement par le bas du conduit. Aucune intervention ne sera effectuée depuis la toiture, ni via un Té-tampon situé à plus de 2,50 mètres de hauteur.

Toute installation ne respectant pas ces critères techniques pourra être refusée lors de la visite. Cela donnera lieu à la facturation des frais de déplacement mentionnés à l'article 8.1, avant l'établissement éventuel d'un devis spécifique d'adaptation.

## ARTICLE 9 – Responsabilité

### 9.1. Incidents et accidents

La responsabilité de KALORIO ne saurait être engagée pour les dommages, incidents ou accidents résultant :

- D'un acte de malveillance, d'une négligence ou d'une intervention technique extérieure opérée par un tiers ou par le souscripteur lui-même.
- De sinistres causés par des phénomènes naturels ou des cas de force majeure (gel, inondation, foudre, tempête, séisme, etc.).
- De défauts préexistants ou cachés sur le circuit de chauffage, l'installation électrique ou le conduit de fumée d'origine.

### 9.2. Dysfonctionnements ultérieurs

L'appareil est remis en service en fin d'intervention en présence du client, validant son fonctionnement normal. La responsabilité de KALORIO est alors dégagée. En cas d'anomalie ou de dysfonctionnement constaté ultérieurement, le client est tenu d'en informer KALORIO par écrit dans un délai maximal de 48 heures suivant la survenance de l'événement.

### 9.3. Cas particulier des briques, pierres ou plaques réfractaires

Les éléments intérieurs de doublage de la chambre de combustion (briques, pierres ou plaques en vermiculite ou réfractaires) sont des pièces d'usure particulièrement fragiles par nature. En raison de cette sensibilité structurelle aux chocs thermiques et mécaniques liés à l'utilisation courante, les techniciens de KALORIO ne pourront être tenus responsables d'une éventuelle fissure ou casse de ces matériaux lors des opérations de démontage nécessaires à l'entretien. Le coût de remplacement de ces pièces consommables demeure à la charge exclusive du client.

### 9.4. Force majeure

KALORIO ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement ou d'un retard dans l'exécution de ses obligations si ce manquement résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. KALORIO décline toute responsabilité et ne prendra à sa charge aucun frais financier lié à des interventions ou dépannages effectués par une entreprise tierce ou un prestataire indépendant extérieur.

## ARTICLE 10 – Indépendance des clauses

Si une ou plusieurs clauses des présentes CGV étaient déclarées nulles ou réputées non écrites en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice définitive, les autres clauses conserveraient toute leur force, leur validité et leur portée.

## ARTICLE 11 – Non-renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

## ARTICLE 12 – Litiges et médiation

En cas de contestation ou de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable. À défaut d'accord amiable, le client consommateur a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Si aucune résolution n'est trouvée, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort du siège social de la société KALORIO.

## ARTICLE 13 – Droit applicable et modifications des CGV

Les présentes CGV sont soumises au droit français. KALORIO se réserve le droit de modifier les termes des présentes conditions générales