

Contrat de ramonage annuel poêle & insert à bois

Le contrat de ramonage annuel POELE / INSERT À BOIS comprend :

- > Une visite annuelle de **ramonage annuel obligatoire** de votre poêle ou insert à bois (ramonage par le bas du conduit)
- > La **priorité** auprès de notre service client et service planification
- > Nos **conseils** sur le changement de pièces d'usures
- > Un accès aux **meilleurs prix sur les pièces détachées** via notre site partenaire lacentraledupoee.com
- > Une **remise de 10% sur nos prestations SAV** (si votre appareil est sous contrat de ramonage annuel)

RAMONAGE ANNUEL POELE OU INSERT A BOIS

75,5 euros TTC / an

(TVA à 10.00% pour les logements achevés depuis + de 2 ans)

82 euros TTC / an

(TVA à 20.00% pour les logements achevés depuis - de 2 ans)

VOTRE CONTRAT COMPREND, UNE FOIS PAR AN :

- Le déplacement, la main d'œuvre, la protection de la zone de travail
- Le démontage et remontage du déflecteur supérieur (uniquement)
- Un ramonage mécanique du conduit de fumées par le bas uniquement (Conditions T tampon à moins de 2m50 de hauteur et déflecteurs démontables)
- Le nettoyage et remise au propre de la zone d'intervention, avant le départ du technicien
- La fourniture d'un rapport d'intervention et d'une attestation de ramonage

VOTRE CONTRAT NE COMPREND PAS :

- Toute intervention autre que le ramonage du conduit de fumées
- Le démontage des parois du foyer (vermiculites, réfractaires, etc)
- Tout dépannage (déplacement, pièces, main d'œuvre)
- La fourniture des pièces détachées et des pièces d'usure (réfractaires, joints de porte, vitre, foyer...)
- La fourniture et le remplacement de toute pièce nécessitant d'être changée



POINTS D'ATTENTION

Avant l'arrivée du technicien :

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

> Votre déflecteur supérieur doit être démontable.

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

> Le foyer du poêle/insert 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 30 / 33 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 30 / 33 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONTRAT DE RAMONAGE ANNUEL POÊLE / INSERT À BOIS

ARTICLE 1 – Champ d’application Le présent document a pour objet de préciser les obligations respectives des parties dans le cadre de la souscription du Contrat de ramonage annuel de Poêle ou Insert à bois 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. Email : contact@kalorio.fr - Téléphone : 0972655732

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, reprenant les contrôles effectués, leurs résultats ainsi que les recommandations d’entretien ou de travaux complémentaires à la charge du client. Tout ramonage conforme donnera lieu à la délivrance d’une **attestation 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 fabricant.
- **3.2.2.** Il devra s’assurer de l’existence des certificats de conformité correspondant aux installations comprenant les appareils pris en charge par KALORIO.
- **3.2.3.** Lorsque concerné, si le contrôle de vacuité du conduit de fumée ne fait pas l’objet de prestations complémentaires par KALORIO, le client fera réaliser ces opérations avant la visite d’entretien obligatoire.
- **3.2.4.** Il fera réaliser par un professionnel qualifié toutes modifications imposées par une évolution réglementaire sur l’appareil faisant l’objet de ce contrat.
- **3.2.5.** Il s’interdit d’apporter ou de faire apporter quelque modification que ce soit à l’appareil pris en charge, sans en informer préalablement le prestataire.
- **3.2.6.** Le client s’interdit de modifier les "réglages technicien" ou les paramètres d’usine de l’appareil.
- **3.2.7.** En cas de refus du client d’effectuer les travaux nécessaires à la sécurité ou à la conformité réglementaire, KALORIO pourra refuser d’exécuter la prestation et résilier le contrat. KALORIO décline toute responsabilité en cas de sinistre ou de mauvais fonctionnement lié à ce refus.

ARTICLE 4 – Prix, conditions de paiement et révision

Le Contrat de ramonage annuel est souscrit pour une durée de 1 (un) an, payable annuellement à l’avance.

Le montant de l’annuité dépend du type d’appareil entretenu et du taux de TVA applicable. Il est indiqué de manière claire lors de la souscription du contrat en ligne. Cette somme est révisable chaque année. En cas de modification tarifaire, KALORIO en informera le client au moins 30 jours avant sa date anniversaire.

La TVA est appliquée au taux en vigueur au moment de la facturation. Selon la réglementation, le client bénéficie d’une TVA réduite à 10% (logements achevés depuis plus de 2 ans) ou au taux normal de 20% (logements achevés depuis moins de 2 ans). Le taux appliqué dépend de la déclaration sur l’honneur validée par le client. *Note : Le client fournissant des informations erronées engage sa seule responsabilité auprès de l’administration fiscale.*

Les factures sont émises lors de la souscription pour la première échéance, puis à chaque date anniversaire. Elles sont envoyées par email et exigibles à réception, et au plus tard dans les 30 jours suivant leur émission.

KALORIO se réserve le droit de suspendre l'exécution des prestations en cas de non-paiement. KALORIO est alors dégagée de toutes les conséquences pouvant résulter de l'absence d'entretien du conduit.

ARTICLE 5 – Durée du contrat et reconduction

Le contrat est conclu pour une durée initiale de 1 (un) an à compter de sa signature et du règlement de la première annuité. À chaque date anniversaire, le contrat se reconduit tacitement pour une durée d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties selon les modalités de l'article 9.

ARTICLE 6 – Contenu des prestations

Le ramonage annuel comprend une visite par an incluant :

- Le déplacement et la main-d'œuvre.
- **En début d'intervention** : Protection de la zone de travail, état des lieux visuel des sols/murs et examen général de l'appareil (vitre, foyer, joints, aspect extérieur).
- **Le ramonage** : Démontage du déflecteur supérieur (si technique et sécurité le permettent) et ramonage mécanique du conduit de fumée exclusivement par le bas.
- **En fin d'intervention** : Nettoyage de la zone d'intervention, état des lieux contradictoire après travaux.
- **Après l'intervention** : Envoi par email du rapport d'intervention et de l'attestation de ramonage.
- **Première visite (Contrôle de conformité initial)** : Lors de la toute première intervention de KALORIO sur une installation, un contrôle de conformité initial est obligatoirement effectué. Ce contrôle allonge la durée de la prestation d'environ 20 minutes, sans aucun surcoût pour le client.

ARTICLE 7 – Prestations explicitement exclus

Toute prestation non mentionnée à l'article 6 fera l'objet d'une facturation complémentaire. Sont notamment exclus :

- L'évacuation complète des cendres du foyer (à réaliser par le client avant la visite).
- Le nettoyage approfondi de la vitre et du corps de l'appareil (sauf mention contraire).
- Le diagnostic de pannes, le dépannage, les réparations ou le réglage de combustion.
- La fourniture et le remplacement de pièces détachées ou de consommables.

ARTICLE 8 - Organisation des visites et conditions d'intervention

8.1. Planification et pénalités

Les dates de rendez-vous sont fixées d'un commun accord.

- **Absence ou impossibilité d'intervenir** : En cas d'absence du client au rendez-vous validé, ou si l'intervention est impossible en raison du non-respect des critères techniques de l'article 8.2, une indemnité forfaitaire de déplacement de **30 € TTC (TVA 10%) ou 33 € TTC (TVA 20%)** sera facturée.
- **Annulation tardive** : Pour toute annulation par le client moins de 48 heures ouvrées avant le rendez-vous, une indemnité de **30 € TTC (TVA 10%) ou 33 € TTC (TVA 20%)** sera due.
- L'accès aux appareils doit être parfaitement dégagé et sécurisé par le client.

8.2. Conditions techniques d'intervention et non-conformité

KALORIO intervient exclusivement sur :

- Tous poêles et inserts à bois dont le déflecteur supérieur est techniquement démontable. **ET**, dont le conduit de fumée est métallique d'un diamètre maximum de 250 mm.
- Le ramonage s'effectue uniquement depuis le bas. Aucune intervention ne sera réalisée depuis le toit ou depuis un Té de tampon situé à plus de 2,50 mètres de hauteur.

- **Gestion de la non-conformité lors de l'intervention** : Si une quelconque non-conformité par rapport aux normes ou spécifications du fabricant est constatée (lors de la première visite ou des interventions suivantes), le technicien consignera précisément dans son rapport la nature et la raison de ce manquement. Le technicien est seul juge pour décider de procéder ou non à l'exécution du ramonage en fonction des risques de sécurité. Dans le cas où le technicien ne peut pas réaliser le ramonage en raison d'une non-conformité bloquante, **l'intégralité du paiement de la prestation reste due par le client**, KALORIO s'étant déplacée et ayant réalisé le contrôle technique sur site. Dans cette situation, l'attestation de ramonage ne sera pas délivrée, mais le rapport d'intervention détaillant les non-conformités sera fourni au client.

ARTICLE 9 – Résiliation du contrat

9.1. Résiliation par le Client (Loi Châtel)

Conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation, KALORIO informera le client par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la période fixée pour le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Le client peut alors résilier à la date anniversaire par lettre recommandée avec AR ou par email avec accusé de réception, en respectant un préavis de 1 mois avant l'échéance.

9.2. Résiliation par KALORIO

Le contrat peut être résilié de plein droit par KALORIO en cas de :

1. Refus répété du client de fixer un rendez-vous pour le ramonage annuel.
2. Non-paiement de l'annuité dans les délais (Article 4).
3. Modification non autorisée, non-conformité de l'appareil ou utilisation de combustibles inappropriés mettant en danger la sécurité.

9.3. Vente ou transfert de propriété

Le contrat est résiliable par le client en cas de déménagement ou de vente du bien, sur présentation d'un justificatif (attestation de vente, état des lieux).

9.4. Cession du contrat

Le contrat peut être transféré au nouveau propriétaire du logement. Le vendeur doit en informer KALORIO par écrit en transmettant les coordonnées de l'acquéreur. Le transfert ne sera effectif qu'après validation par KALORIO et acceptation des présentes CGV par le repreneur.

ARTICLE 10 – Responsabilité

10.1. Généralités

KALORIO est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages causés par sa faute lors de l'exécution des prestations. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de force majeure, d'utilisation anormale de l'appareil par le client, ou de vices cachés et défauts de conformité préexistants de l'installation.

10.2. Cas particulier des pièces d'usure (Déflecteurs en vermiculite, pierres et plaques réfractaires)

La vermiculite et les briques réfractaires sont des consommables fragiles soumis à de très fortes contraintes thermiques, ce qui les rend naturellement cassantes avec le temps.

- Si lors du démontage nécessaire au ramonage, le technicien constate qu'une pièce est manifestement dégradée, fêlée ou cuite par le feu, il en informera le client avant manipulation.
- La responsabilité de KALORIO ne pourra être engagée si la rupture de ces pièces survient en raison de leur usure normale ou d'une fragilité préexistante, malgré une manipulation prudente et conforme aux règles de l'art par le technicien. Le remplacement de la pièce restera alors à la charge du client.

ARTICLE 11 – Indépendance des clauses

Si une ou plusieurs stipulations des présentes CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles

en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 12 – Litiges et droit applicable

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français compétents selon les règles de droit commun (tribunal du lieu de résidence du consommateur ou du lieu d'exécution de la prestation).