

Contrat d'entretien annuel poêle à granulés

Le contrat d'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
- > Une **remise de 10% sur nos prestations SAV** (si votre appareil est sous contrat d'entretien annuel)

Entretien annuel poêle à granulés

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

- **Paiement Mensuel : 18,50 € / mois** (engagement 1 an)
total dû = 222 € TTC
- **Paiement Annuel : 185 € TTC / an**
(en un seul versement)

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

- **Paiement Mensuel : 20 € / mois** (engagement 1 an) *total dû = 240 € TTC*
- **Paiement Annuel : 202 € TTC / an**
(en un seul versement)

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, tangentiel, 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.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONTRAT D'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 du Contrat d'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

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.

Le Contrat d'entretien annuel est souscrit pour une durée de 1 (un) an. Le client peut opter, lors de la souscription, pour un paiement annuel en une seule fois ou pour un paiement mensuel fractionné.

4.1. Engagement lié au paiement mensuel

L'option pour le paiement mensuel constitue une facilité de paiement et non un contrat sans engagement. **Le client s'engage fermement et définitivement au paiement de la totalité des 12 (douze) mensualités successives composant l'année de contrat, sans aucune exception.** Aucune résiliation anticipée en cours d'année ne pourra dispenser le client du paiement des mensualités restant dues jusqu'à l'échéance du contrat.

4.2. 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.*

4.3. Facturation, modalités de règlement et révision

Le prix du contrat est révisable chaque année. En cas de changement de tarif, KALORIO informera le client par écrit en respectant un préavis légal avant la date de reconduction.

- **En cas de paiement annuel :** La facture est émise lors de la souscription (puis à chaque date anniversaire). Elle est envoyée par email et doit être réglée à réception, et au plus tard dans les 30 jours suivant sa date d'émission.
- **En cas de paiement mensuel :** Les prélèvements sont effectués automatiquement chaque mois sur la carte bancaire ou le compte bancaire renseigné lors de la souscription. Le premier prélèvement intervient le jour de la signature du contrat.

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 – Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée minimale de 1 (un) an, à compter de sa signature et du règlement de la première échéance (annuité complète ou première mensualité selon l'option choisie).

À chaque date anniversaire, le contrat se reconduit tacitement pour une nouvelle période de 1 (un) an aux conditions tarifaires en vigueur, sauf en cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties selon les modalités définies à l'article 9.

ARTICLE 6 – Contenu des prestations

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

6.1. Prestations générales

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

6.2. 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).

6.3. 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.

6.4. 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 7 – Prestations non comprises dans le contrat

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 8 – 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 (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 – Résiliation du contrat

9.1. Résiliation par le client

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client peut résilier le présent contrat à chaque date anniversaire. Pour ce faire, il doit notifier sa décision à KALORIO par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) en respectant un préavis minimal de 3 (trois) mois avant la date d'échéance.

9.2. Résiliation par KALORIO

KALORIO se réserve le droit de résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, dans les cas suivants :

1. Impossibilité répétée de réaliser l'entretien annuel du fait du client ou refus d'intervention injustifié.
2. Non-paiement des sommes dues ou des mensualités dans les conditions définies à l'article 4.
3. Utilisation non conforme de l'appareil, modification non autorisée ou usage de combustibles inadaptés.
4. Manquement caractérisé du client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles.

9.3. Résiliation pour vente ou transfert de propriété

En cas de vente du logement ou de transfert de propriété de l'appareil, le client peut résilier le contrat en transmettant à KALORIO une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'un justificatif officiel de la vente ou de la cession. La résiliation sera effective après validation par KALORIO, qui se réserve la faculté de conditionner cette validation à un contrôle technique préalable de l'état du poêle.

9.4. Cession du contrat d'entretien annuel

Le contrat peut être transféré au nouveau propriétaire de l'appareil sous réserve du respect strict des conditions suivantes :

- **Notification préalable :** Le client vendeur doit notifier la cession par écrit à KALORIO en fournissant l'identité et les coordonnées complètes de l'acquéreur.
- **Validation par KALORIO :** Le transfert ne sera effectif qu'après accord écrit de KALORIO, qui se réserve le droit d'exiger un contrôle technique de l'appareil, aux frais du nouvel acquéreur, pour en vérifier la conformité.
- **Acceptation des termes :** Le repreneur doit accepter expressément et sans réserve l'intégralité des clauses du présent contrat d'entretien.

À défaut de respect de cette procédure, le contrat ne pourra être transféré et deviendra caduc de plein droit, les sommes restant dues au titre de l'année en cours demeurant exigibles auprès du souscripteur initial.

ARTICLE 10 – Responsabilité

10.1. 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.

10.2. 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 dégagee. 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.

10.3. 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.

10.4. 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 11 – 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 12 – 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 13 – 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 14 – 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. Les clients en seront informés par écrit avec un préavis minimal de 30 jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions.