

Droit de réclamation Aduro Hybride / à granulés

Félicitations pour l'achat de votre nouveau poêle Hybride / à granulés Aduro. Le droit de réclamation s'applique conformément à la loi du pays où le poêle a été acheté. Le reçu de l'achat original avec la date est valable comme preuve.

Tous les poêles à granulés peuvent nécessiter un ajustement de l'apport d'air pour la combustion ou de la vitesse de la vis sans fin pour optimiser le fonctionnement du poêle et assurer une bonne combustion. Aduro A/S et ses partenaires installateurs peuvent surveiller et ajuster le fonctionnement des poêles hybrides sur le cloud Aduro. Cependant, cela n'est possible que si le poêle est connecté au cloud via le Wi-Fi de votre domicile. Aduro A/S ne pourra donc pas traiter de réclamations concernant le fonctionnement et la combustion si votre poêle n'est pas en ligne.

Si vous rencontrez des difficultés à connecter votre poêle en ligne, cela peut être dû à votre réseau Wi-Fi local, votre routeur ou la configuration de votre smartphone. Vous pouvez trouver des conseils concernant les soucis liés au Wi-Fi dans notre [Espace client](#) – il n'est pas de la responsabilité d'Aduro A/S d'assurer la connexion internet de votre poêle. Vous pouvez solliciter une visite de service de votre installateur pour mettre en ligne votre poêle. Certains revendeurs Aduro proposent aussi spontanément cette assistance.

Le droit de réclamation ne couvre pas :

- Les dommages résultant d'une installation ou utilisation incorrectes du poêle, d'une surchauffe ou d'un entretien du poêle non effectué ou insuffisant (y compris les visites de service obligatoires).
- Les éléments et les pièces détachées (plaques vermiculite, vitres, joints, rails de tiroir, surfaces peintes, bougie d'allumage, interrupteurs, brasier en fonte et fonte) qui s'usent avec le temps. Vous pouvez acheter ces pièces détachées sur notre [web shop](#).
- Dommages causés par une surcharge électrique, de l'eau (de condensation) dans et autour du conduit de cheminée, un tirage insuffisant ou trop important dans le conduit de cheminée et un manque d'entretien/de nettoyage du conduit de cheminée/des conduits de fumées/de l'installation.
- Les dommages causés par un facteur externe ou dommages causés par le poêle sur d'autres objets.
- Les variations chromatiques des parties peintes, en céramique et en pierre, ainsi que les craquelures et les veinures de la céramique et de la pierre puisque ce sont des caractéristiques naturelles du matériau et de l'usure du produit.
- Les contrôles périodiques, mises à jour du logiciel, réglages, entretien périodique, première mise en marche de l'appareil, conseils d'installation.

Quand le droit de réclamation contractuelle est-il possible ?

Ce droit de réclamation ne s'applique que s'il est accompagnée d'un document d'achat approprié et valide, qui indique également la date d'achat du produit. Pour les poêles de plus de 12 mois, il est nécessaire d'inclure également une preuve ou une facture de la maintenance annuelle effectuée.

Durant la période de validité du droit de réclamation, si l'absence de conformité du bien due à des vices de fabrication est constatée et reconnue, la société ADURO A/S s'engage à éliminer le défaut à travers la réparation ou le remplacement de chaque composant défectueux ou de l'appareil.

En cas de remplacement, le produit non conforme devra être rendu avec tous ses accessoires, et en parfait état à la société ou au revendeur.

Toute réparation ou remplacement de composants ou de l'installation en elle-même ne prolongera pas la durée de ce droit de réclamation. Votre droit de réclamation expirera après les années légales à compter de la date d'achat du produit, comme indiqué dans la clause précédente.

Quand le droit de réclamation ne s'applique-t-il pas ?

Le consommateur est déchu du droit de réclamation s'il ne déclare pas le défaut de conformité dans un délai de deux mois à partir de sa constatation.

Afin que ce droit de réclamation ait une validité au cours de la période indiquée ci-dessus, il faut que :

- L'appareil soit utilisé pour des objectifs sans lien avec une activité d'entreprise ou professionnelle.
- L'installation et la mise en fonction de l'appareil soient effectuées par un personnel qualifié et en respectant scrupuleusement ce qui est prévu dans le manuel d'installation et d'utilisation du produit.
- Le client soit en possession de la déclaration de conformité de l'installation et de bon fonctionnement du produit (si demandé par la norme locale en vigueur).
- L'utilisation et l'entretien de l'appareil soient effectués dans le strict respect du manuel d'installation et d'utilisation fourni, en soulignant en particulier que les produits Aduro A/S sont conçus pour fonctionner même dans les conditions les plus difficiles mais que leur utilisation continue en puissance maximale ou minimale pendant de longues périodes n'est pas conforme à un fonctionnement normal du produit.
- L'entretien annuel du produit soit effectué par une station technique agréée, sous peine de déchéance de ce droit de réclamation.
- L'intervention sur le produit et/ou la modification du produit et/ou l'altération du produit par des tiers autres que ADURO A/S ou par toute station technique agréée entraîne la déchéance de ce droit de réclamation.
- Le numéro de série et numéro de production du produit ne soit en aucun cas effacé et/ou rendu illisible.

Aucun type de garantie contractuelle ne s'applique en cas de dommages provoqués par une négligence, utilisation ou installation non conformes aux instructions fournies, altération, modifications du produit ou du numéro de série, dommages dus à des causes accidentelles ou à la négligence de l'acheteur, notamment quant aux composants externes.

Dommages de transport

Le droit de réclamation ne couvre pas les dommages causés par le transport si ceux-ci ne sont pas notifiés sur la preuve de livraison dès la réception. Les dommages dus au transport et non visibles ne seront pas couverts s'ils ne sont pas notifiés au revendeur dans les 7 jours suivant la livraison.

Responsabilité

Aduro A/S décline toute responsabilité en cas de dommages éventuels pouvant, directement ou indirectement, toucher des personnes, des objets ou des animaux, qui résultent du non-respect de toutes les prescriptions indiquées dans le manuel d'utilisation et d'installation et qui concernent notamment les mises en garde liées à la sécurité à l'installation, à l'utilisation et à l'entretien de l'appareil.

Extension territoriale du droit de réclamation

Le droit de réclamation s'applique au pays où Aduro a vendu le produit. Si le produit est déplacé vers un autre pays, tous les droits de réclamation sont perdus.

Si le poêle est déplacé dans un secteur ou un pays différent de celui du revendeur auprès duquel le poêle a été acheté (par exemple, une île), des options de service pour le poêle ne pourront pas être assurées. Le poêle doit toujours être acheté dans le secteur ou le pays où il sera installé.

Information générale

Par ailleurs, Aduro A/S informe que :

- De légers craquements de la structure lors des phases d'allumage et d'extinction du produit ne constituent pas des vices et/ou des défauts, puisqu'il s'agit de bruits normaux produits par l'ajustement des tôles à cause des dilatations thermiques.
- Pendant les premières 48-96 heures de fonctionnement, en raison des températures de fonctionnement, les peintures utilisées sur le produit peuvent avoir tendance à évaporer leur solvants, ce qui n'est pas dangereux pour la santé des personnes et/ou des animaux.
- Les produits Aduro A/S sont étudiés pour fonctionner également dans les conditions les plus difficiles, mais leur utilisation continue à la puissance maximale ou minimale pendant de longues périodes n'est pas conforme à un fonctionnement régulier du produit.