

# Systemes de ventilation à la demande

L0001795-G 10.07.2023

## 01 Généralités

### Producteur :

VERO DUCO SA  
Handelsstraat 19  
B-8630 Furnes  
Belgique

Tél : +32 58 33 00 33  
E-mail: [info@duco.eu](mailto:info@duco.eu)  
[www.duco.eu](http://www.duco.eu)



Le fabricant, VERO DUCO SA à Furnes (Belgique), ci-après dénommé DUCO, émet la déclaration de garantie suivante pour les systèmes de ventilation à la demande Duco.

Cette déclaration de garantie prend effet à partir du 1er juillet 2023. Toutes les garanties précédentes sont par la présente annulées.

Les conditions générales de vente de DUCO s'appliquent à la déclaration de garantie. Ceux-ci sont disponibles sur demande.

## 02 Obligations de l'utilisateur et de l'installateur

### 02.A Pour l'utilisateur

Si l'utilisateur découvre un défaut ou un dysfonctionnement pendant la période de garantie, il doit immédiatement le signaler à un installateur agréé.

Le système de ventilation contient des composants électriques qui peuvent être branchés sur le secteur. En cas de suspicion de défaut, consultez toujours un installateur agréé pour toute réparation.

En tant qu'utilisateur, ne contactez jamais directement le fabricant DUCO, mais toujours un revendeur ou un installateur DUCO local.

### 02.B Pour l'installateur

La demande d'application de la garantie ne peut être faite que par le revendeur ou l'installateur DUCO en utilisant le formulaire de réclamation, à remplir avec une description claire de la réclamation, le numéro de série et le numéro de commande et/ou de facture avec lequel les produits ont été livrés. Vous trouverez ce formulaire de réclamation sur le site [service.duco.eu](http://service.duco.eu).

## 03 Début de la période de garantie

La période de garantie des produits susmentionnés commence à la date de production.

L'installateur peut remplir le formulaire en ligne sur [garantie.duco.eu](http://garantie.duco.eu) pour prolonger la période de garantie.

# 04 Période de garantie et étendue de la garantie

DUCO Ventilation & Sun Control offre la garantie suivante sur les matériaux / produits de qualité énumérés ci-dessous :

Appareil/produit	Garantie sur les pièces (à partir de la date de production)			
	Garantie d'usine standard	Extension de la garantie après l'enregistrement en ligne	Extension de la garantie en cas d'installation par installateur VIP <sup>1</sup>	Garantie maximale
Composants électroniques (de contrôle) (de tous les appareils et accessoires) <sup>2</sup>	2 ans	pas de prolongation possible	pas de prolongation possible	2 ans
DucoBox Silent (Connect)	2 ans	+ 1 an	+ 2 ans	5 ans
DucoBox Focus	2 ans	+ 1 an	+ 2 ans	5 ans
DucoBox Energy Comfort (Plus)	2 ans	+ 1 an	+ 1 an	3 ans
DucoBox Energy Premium	2 ans	+ 1 an	+ 1 an	3 ans
Duco RoofFan	2 ans	+ 1 an	+ 1 an	3 ans
DucoBox Reno	2 ans	+ 1 an	+ 2 ans	5 ans
DucoFlex conduits d'air	2 ans	+ 1 an	+ 2 ans	5 ans

Pour autant que les conditions de garantie aient été respectées (voir aussi ci-dessous : acceptation de la garantie), DUCO, en tant que fabricant, accorde une garantie sur la qualité, le bon fonctionnement technique et le fonctionnement des composants, et non sur leur montage. Plus précisément, la garantie couvre les défauts qui peuvent survenir dans le cadre d'une utilisation et d'un entretien normaux et corrects, conformément au manuel d'utilisation.

En cas de matériel défectueux, de mauvais fonctionnement de l'un de nos produits / unités ou de défauts dus à un matériel non conforme, DUCO décidera de fournir à nouveau un composant DUCO (de remplacement) ou le produit DUCO complet de remplacement gratuitement, par l'intermédiaire d'un revendeur DUCO désigné par DUCO, à la partie concernée. Les pièces/ produits neufs sont installés et réparés sur place par un installateur reconnu (éventuellement avec l'aide d'un employé technique DUCO).

## 05 Responsabilité

DUCO offre une garantie sur tous les défauts pouvant survenir lors d'une utilisation et d'un entretien normaux et corrects, conformément au manuel d'utilisation. DUCO décline toute responsabilité si les instructions du manuel (de l'utilisateur) (voir [www.duco.eu](http://www.duco.eu)) ne sont pas respectées ou si le produit n'a pas été installé correctement.

Aucune autre demande de compensation, autre que le matériel non conforme, ne peut être prise en considération.

La responsabilité maximale de DUCO est épuisée avec la nouvelle livraison de la pièce défectueuse ou de l'ensemble de l'appareil / du produit. En aucun cas DUCO ne sera responsable de tout autre dommage, y compris les coûts d'installation et d'enlèvement ou les dommages indirects, tels que les dommages opérationnels, les dommages causés par l'eau et le feu. En cas de responsabilité, aucun dédommagement ne dépassera le prix d'achat du produit, sauf disposition légale contraire.

<sup>1</sup> VIP = Partenaire d'Installation de Ventilation

<sup>2</sup> Les composants électroniques (de contrôle) désignent tous les composants dont le fonctionnement nécessite de l'électricité, tels que (mais pas uniquement) les moteurs, les cartes de circuits imprimés ...

## 06 Coûts

DUCO ne remboursera que les produits DUCO et aucun autre frais de réparation, de montage ou de démontage (déplacement + salaire horaire), même si le défaut du produit ou de la VMC est couvert par la garantie.

Si DUCO est injustement impliqué dans une plainte, nous facturerons nos frais conformément à nos tarifs en vigueur.

Dans des cas exceptionnels, si DUCO décide de se rendre sur place et que l'appareil n'est pas librement accessible, DUCO n'effectuera pas l'intervention et facturera en plus les frais de déplacement et un forfait d'une heure de travail.

### 06.A Non couvert par la garantie :

- Frais de démontage et de montage ;
- les défauts résultant de la pénétration ou des dommages causés par les saletés de construction ;
- les dommages et les défauts qui, de l'avis de DUCO, sont le résultat d'une mauvaise manipulation, d'une négligence ou d'un accident ;
- les défauts causés par l'utilisation de liquides et de produits de nettoyage abrasifs ou agressifs, de vapeurs, de gaz ou de solvants ;
- les défauts causés par une utilisation incorrecte, incompétente ou anormale, une manipulation, un entretien irrégulier ou le non-respect du manuel d'utilisation ;
- les défauts résultant d'un montage ou d'un raccordement incorrect des produits ou d'une installation non conforme aux instructions de pose, aux instructions de traitement ou aux directives ;
- les dommages résultant de la perforation ou de l'endommagement des produits ;
- décoloration ou dommages causés par l'impact temporaire ou permanent sur l'environnement ou par la pollution atmosphérique ;
- les défauts ou dommages résultant d'une réparation, d'une manipulation, d'un traitement ou d'un entretien inappropriés par des tiers ou des personnes non autorisées (sans le consentement de DUCO) ;
- les réparations ou l'entretien où les pièces d'origine DUCO n'ont pas été utilisées ;
- les défauts causés par un entretien non régulier et / ou non conforme à la réglementation ;
- les défauts qui résultent d'une utilisation inappropriée, d'une négligence, d'un entretien incorrect ou irrégulier ;
- les défauts causés par les rayures ou la peinture ;
- les défauts causés par la pollution du vent, de l'eau ou de l'air ;
- les défauts résultant d'un transport inapproprié et / ou stockage sur chantier ;
- les défauts causés par la force majeure ou des causes extérieures telles que la violence (externe), les catastrophes naturelles, l'exploitation minière, l'extraction de gaz naturel, les travaux de terrassement par des tiers, les tempêtes, la grêle, les dégâts des eaux ou d'incendie, la foudre ou les conditions de guerre ;
- montage avec un matériau de fixation trop faible ;
- dommages dus à un poids supplémentaire sur le VMC (par exemple, quelqu'un qui s'est tenu dessus) ;
- l'exposition à un environnement industriel ou commercial agressif et entraînant une décoloration ou des dommages ;
- dommages à la suite d'accidents ;
- corrosion interne ou externe due à l'exposition à un environnement à forte teneur en sel dans l'air ;
- les défauts résultant de l'exposition à des températures extrêmes (composants du système : <0°C ou > 40°C // aérateurs : -18°C à +60°C) et / ou une humidité élevée ;
- les défauts causés par une tension trop élevée et / ou une mauvaise tension ;
- le remplacement des piles et des fusibles ;
- la programmation des thermostats et les réglages ;
- l'endommagement du caisson et des autres parties non fonctionnelles s'il est causé par le transport, l'installation ou le vieillissement du produit, ou par l'utilisation de produits de nettoyage abrasifs ou agressifs ;
- frais encourus si l'espace libre nécessaire autour du produit ne correspond pas au manuel d'installation du produit et / ou le produit n'est pas librement accessible et que le temps nécessaire pour démonter et remonter est de plus de 30 minutes.

## 06.B La garantie est également nulle si :

- les matériaux sont exposés de manière intensive à des conditions atmosphériques nocives ;
- il s'agit de matériaux sujets à l'usure en raison d'une utilisation fréquente ou prolongée (p. ex. câbles, cordons, enrouleurs,...., etc.) ;
- il s'agit du vieillissement naturel ou de l'usure normale ;
- les limites techniques d'utilisation du produit (telles que mentionnées dans le manuel d'installation) ont été dépassées ;
- les défauts sont dus à un mauvais raccordement, une utilisation incorrecte ou un encrassement du produit, du ventilateur et des accessoires ;
- le produit n'a pas été installé par un installateur agréé ;
- des modifications ont été apportées au câblage ou des réparations ont été effectuées par des tiers sans le consentement de DUCO ;
- la période de garantie est échue ;
- l'appareil a été soumis à une surcharge, au gel ou à une surchauffe ;
- la VMC est installée en dehors de la zone frontalière du pays dans lequel le produit est vendu ;
- des modifications structurelles ont été apportées au produit sans le consentement de DUCO ;
- le produit est devenu excessivement sale.

## 06.C La garantie d'usine standard n'est valable que dans les cas suivants :

- s'il y a des erreurs matérielles et / ou de construction qui ont été soumises à l'évaluation et / ou qui ont été évaluées comme telles par DUCO ;
- si la facture d'achat mentionnant la date d'achat et le type de produit est présentée avec la demande de garantie ;
- si le produit possède la plaque signalétique d'origine (ceci ne s'applique qu'aux box de ventilation) ;
- Chaque produit a été correctement installé conformément aux normes applicables, au manuel d'installation et aux procédures de câblage.
- Chaque produit est utilisé et entretenu normalement, conformément au manuel d'utilisation et aux instructions d'entretien.
- Tous les composants du système doivent être montés et installés conformément aux normes locales, régionales ou nationales. Les éléments de la construction et / ou de façade dans lesquels, sur lesquels ou auxquels les produits DUCO doivent être mis en œuvre, en relation avec le domaine d'application, sont conformes aux normes et directives applicables.
- La garantie n'est valable que si tous les produits utilisés par élément ont été fournis par DUCO.
- Le produit est utilisé de façon normale, sur la base du nombre d'heures d'utilisation et conformément aux normes du produit et d'installation en vigueur.
- Les composants de contrôle du système ont été installés et mis en service par un installateur professionnel.

# 07 Garantie après réparation

Une réparation ou une nouvelle livraison de la VMC, d'un composant du système ou d'une pièce est garantie pour la durée de la période de garantie restante. La réparation sous garantie n'entraîne pas une prolongation de la période de garantie ou le début d'une nouvelle période de garantie pour le produit / la VMC.

# 08 Acceptation de la garantie

A réception du bien par DUCO ou exceptionnellement à son arrivée sur site, DUCO examinera ce produit et décidera si le défaut est couvert par sa garantie.

Si le défaut est couvert par la garantie de DUCO, une révision du bien sera effectuée et, si nécessaire, le bien défectueux sera réparé ou remplacé (à la discrétion de DUCO), et/ou DUCO fournira au client final des pièces pour remplacer les pièces défectueuses, à monter par l'installateur.