

Systèmes de ventilation à la demande

L0001795-J 29.01.2026

01 Généralités

Producteur :

VERO DUCO SA
Handelsstraat 19
B-8630 Furnes
Belgique

Tél :+32 58 33 00 33
E-mail: info@duco.eu
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 est valable à compter du 1er octobre 2025. Toutes les déclarations de garantie 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 constate un défaut ou un dysfonctionnement pendant la période de garantie, celui-ci doit être immédiatement signalé à un installateur agréé.

Le système de ventilation contient des composants électriques qui peuvent être raccordés au réseau électrique. En cas de défaut présumé, consultez toujours un installateur agréé pour d'éventuelles réparations.

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

02.B Pour l'installateur

Seul un revendeur DUCO ou un installateur peut introduire une demande de garantie. Pour cela, il faut remplir le formulaire de réclamation en indiquant :

- une description claire de la plainte
- le numéro de série du produit
- le numéro de commande ou le numéro de facture avec lequel les produits ont été livrés.

Vous trouverez ce formulaire de réclamation sur service.duco.eu.

03 Période et conditions de garantie

03.A Début de la garantie

La garantie standard du fabricant prend effet à compter de la date de fabrication.

03.B Périodes de garantie

DUCO offre les périodes de garantie suivantes :

Produit	Garantie sur les pièces (à partir de la date de production)		
	Garantie standard du fabricant	Extension de garantie après enregistrement*	Garantie maximale
Composants électroniques (de tous les appareils et accessoires) ¹	2,5 ans	aucune prolongation possible	2,5 ans
Système de conduits DucoFlex Duco RoofFan DucoBox • Silent (Connect) • Focus • Focus (Connected) • Reno • Energy Comfort (Plus)** • Energy Sky** • Premium**	2,5 ans	+ 2,5 ans	5 ans

Conditions supplémentaires

* Enregistrement par l'installateur dans un délai d'un mois après l'installation. L'enregistrement peut se faire via l'Appli Duco Installation.

** Extension de garantie uniquement possible si des filtres DUCO d'origine sont utilisés.

03.C Conditions de la garantie standard du fabricant

La garantie standard du fabricant n'est valable que si :

- il s'agit de défauts de matériau ou de construction qui ont été soumis à l'appréciation de DUCO et qui ont été reconnus comme tels par DUCO.
- la facture d'achat, mentionnant la date d'achat et le modèle du produit, soit jointe à la demande de garantie.
- la DucoBox est équipée de la plaque signalétique d'origine.
- le produit est correctement installé conformément aux normes en vigueur, au manuel d'installation et aux procédures de câblage.
- le produit est utilisé normalement et entretenu conformément au manuel de l'utilisateur et aux instructions d'entretien.
- tous les composants du système sont placés et installés conformément aux normes locales, régionales et nationales en vigueur.
- toutes les pièces utilisées sont des pièces d'origine DUCO.
- le produit est utilisé de façon normale, sur la base du nombre d'heures de fonctionnement conformément aux normes de produit et d'installation en vigueur.

¹ Les composants électroniques désignent tous les composants qui ont besoin d'électricité pour fonctionner, tels que (mais sans s'y limiter) les moteurs, les circuits imprimés, les écrans, les capteurs, les ventilateurs, les bypasses...

- les composants de commande du système ont été installés et mis en service par un installateur professionnel.

03.D Conditions de la garantie prolongée

La garantie prolongée n'est valable que si les conditions de la garantie standard du fabricant sont remplies et si

- le produit a été enregistré par l'installateur dans un délai d'un mois après l'installation. L'enregistrement peut se faire via l'Appli Duco Installation ou via le formulaire en ligne sur garantie.duco.eu.
- Les filtres DUCO d'origine sont utilisés pour les DucoBox Energy Comfort (Plus), DucoBox Energy Sky et DucoBox Energy Premium.
- les filtres sont remplacés régulièrement, selon les instructions du manuel de l'utilisateur.

04 Responsabilité

DUCO accorde une garantie sur tous les défauts pouvant survenir dans le cadre d'une utilisation et d'un entretien normaux, conformément au manuel de l'utilisateur. DUCO décline toute responsabilité si les instructions figurant dans les manuels (voir www.duco.eu) ne sont pas respectées ou si le produit n'est pas installé correctement.

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

Le remplacement de la pièce défectueuse ou du produit complet épouse la responsabilité maximale de DUCO. DUCO ne peut en aucun cas être tenu responsable de tout autre dommage, y compris les frais d'installation et de démontage ou les dommages consécutifs, tels que les pertes d'exploitation, les dégâts des eaux et les dommages causés par le feu. En cas de responsabilité, l'indemnisation ne dépassera pas la valeur d'achat du produit, sauf disposition légale contraire.

04.A Hors garantie

La garantie ne s'applique pas à :

- les matériaux soumis à une usure normale due à une utilisation fréquente ou prolongée (par exemple, câbles, cordons, rouleaux, ...).
- vieillissement naturel ou usure normale des pièces.
- décoloration ou dommages résultant de l'influence temporaire ou permanente de l'environnement (pollution atmosphérique, hydrique ou atmosphérique) ou de l'exposition à un environnement agressif d'origine industrielle ou artisanale.
- les dommages ou défauts résultant d'un cas de force majeure ou de causes externes, telles que la violence (extérieure), l'exploitation minière, l'extraction de gaz naturel, les travaux de terrassement effectués par des tiers, les catastrophes naturelles, les dommages causés par les tempêtes, la grêle, l'eau ou le feu, la foudre ou la guerre.
- corrosion interne ou externe due à une exposition à un environnement à forte teneur en sel dans l'air.
- les défauts résultant d'une exposition à des températures extrêmes : inférieures à 0 °C ou supérieures à 40 °C ou à une humidité élevée.
- les dommages résultant d'un transport ou d'un stockage inapproprié des produits.
- les défauts dus à la pénétration de saletés de chantier.
- les dommages résultant d'un poids supplémentaire sur le produit (par exemple, quelqu'un qui s'est tenu debout sur le produit).
- les dommages et défauts qui, selon DUCO, résultent d'une manipulation incorrecte, d'une négligence, d'une imprudence ou d'un accident.
- les dommages causés par un déballage imprudent.
- les DucoBox installées en dehors du territoire national dans lequel la DucoBox a été vendue.
- les dommages et défauts résultant d'une perforation ou d'un endommagement des produits.
- les dommages et défauts résultant d'un montage incorrect, de l'utilisation de matériel de fixation inadapté ou d'une installation non conforme aux instructions de pose, aux prescriptions de traitement et aux directives.
- les produits qui n'ont pas été installés par un installateur agréé.
- les modifications apportées au câblage ou au produit sans l'autorisation de DUCO.
- les dommages ou défauts résultant d'un raccordement incorrect du produit.

- les défauts résultant d'une tension trop élevée ou incorrecte.
- les défauts résultant du remplacement des piles et des fusibles.
- les défauts résultant de la programmation des thermostats et des régulateurs.
- les produits dont les limites techniques d'utilisation ont été dépassées (comme indiqué dans le manuel d'installation).
- les défauts résultant d'une utilisation incorrecte, inappropriée ou anormale ou du non-respect du manuel de l'utilisateur.
- rayures et dommages résultant de l'utilisation de liquides et de produits nettoyants abrasifs ou agressifs, de vapeurs, de gaz ou de solvants.
- les défauts ou dommages résultant de réparations ou d'un entretien effectué(s) par des tiers ou des personnes non autorisées, sans l'accord de DUCO.
- les réparations ou entretien pour lesquel des pièces non originales DUCO ont été utilisées.
- les défauts résultant d'un entretien irrégulier ou non conforme aux instructions d'entretien.
- les produits qui ont été excessivement contaminés.
- les produits dont la période de garantie a expiré.

04.B Coûts

DUCO rembourse uniquement les produits DUCO et aucun frais supplémentaire, même si le défaut du produit est couvert par la garantie. Les frais supplémentaires comprennent, sans s'y limiter :

- les frais de réparation ;
- les frais de démontage et de montage ;
- les salaires horaires ;
- les frais de déplacement ;
- les frais supplémentaires.

Si DUCO est injustement sollicité dans le cadre d'une plainte, DUCO facturera les frais selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.

Si, dans des cas exceptionnels, DUCO décide de se rendre sur place et que l'espace libre requis autour du produit n'est pas conforme au manuel d'installation ou que le produit n'est pas librement accessible, DUCO n'interviendra pas. Dans ce cas, les frais de déplacement et une heure de travail forfaitaire seront facturés.

05 Acceptation de la garantie

Si les conditions de garantie sont remplies, DUCO, en tant que fabricant, accorde une garantie sur la qualité et le bon fonctionnement technique du produit ainsi que sur le fonctionnement des pièces. DUCO n'accorde aucune garantie sur le montage du produit.

Une fois que DUCO a reçu le produit, ou dans des cas exceptionnels à l'arrivée sur place, DUCO examinera le produit et décidera si le défaut est couvert par la garantie. En cas de matériel défectueux, de dysfonctionnement du produit ou de défauts résultant d'un matériau non conforme, DUCO décidera de livrer à nouveau

- ou une pièce (de remplacement) du produit DUCO
- ou un produit DUCO de remplacement complet

gratuitement à la partie concernée par l'intermédiaire d'un revendeur DUCO désigné par DUCO.

Les pièces ou produits de remplacement doivent être montés ou réparés sur place par un installateur agréé, éventuellement avec l'aide d'un technicien DUCO.

05.A Garantie après réparation

Une réparation ou la livraison d'une pièce ou d'un produit de remplacement est garantie pendant la durée restante de la période de garantie.

Les réparations effectuées sous garantie n'entraînent pas une prolongation de la période de garantie ni le début d'une nouvelle période de garantie.