


Solutions de connectivité :

FRANÇAIS 

Duco Kit d'Installation
Duco Connectivity Board
Appli Duco Installation

Instructions d'entretien : FAQ / Dépannage



Table des matières

01 FAQ générales	3	Duco Connectivity Board ?.....	7
01.A Où puis-je télécharger/trouver l'application ?.....	3	02.F Modbus TCP peut-il être lu par défaut sur une DucoBox ?.....	7
01.B Le téléchargement de l'application est-il gratuit ?.....	3	02.G Où puis-je trouver les paramètres de lecture et d'écriture de Modbus TCP ?.....	7
01.C Quelle est la configuration minimale requise pour utiliser l'application ?.....	3	03 Problèmes lors de l'installation	8
01.D Quelles sont les applications DUCO déjà disponibles sur le marché ?.....	4	03.A L'Appli Duco Installation peut-elle être téléchargée ou mise à jour ?.....	8
01.E Quelles sont les langues prises en charge par l'Appli Duco Installation ?.....	4	03.B Mon écran DucoBox ne répond plus après l'installation du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board. Que faire ?.....	8
01.F Quelle est la différence entre le Duco Connectivity Board et le Print de communication ?.....	4	03.C Est-il possible de calibrer simultanément plusieurs DucoBox à l'aide du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board ?.....	8
01.G Quelle est la différence entre Modbus TCP et Modbus RTU ?.....	4	03.D Mon Duco Connectivity Board est-il correctement connecté à un réseau LAN ou via wifi ?.....	8
01.H Comment créer un compte dans l'application ?.....	4	03.E Comment puis-je lire une adresse IP ?.....	8
01.I Comment supprimer un compte ou modifier un mot de passe dans l'application ?.....	5	03.F Un Duco Kit d'Installation ou un Duco Connectivity Board peuvent-ils être reliés à un réseau 5 GHz ?.....	9
01.J J'ai oublié le mot de passe de mon compte. Que faire ?.....	5	03.G Puis-je définir une adresse IP statique ?.....	9
01.K L'intégration API est-elle possible ?.....	5	03.H Mon Appli Duco Installation fonctionne lentement. Que puis-je faire ?.....	9
01.L Un tableau de bord informatique est-il disponible, permettant d'obtenir et/ou de lire toutes les informations relatives aux installations calibrées ?.....	5	03.I Ma connexion est interrompue lorsque j'utilise l'application. Que faire ?.....	9
01.M Puis-je redemander à DUCO des rapports d'installation déjà enregistrés ?.....	5	03.J Je ne peux pas me connecter à la DucoBox. Que faire ?.....	9
01.N La DucoBox mémorise-t-elle également les données ?.....	5	03.K Comment vérifier si la communication entre la DucoBox et le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board n'est pas endommagée ?.....	10
01.O Quelle est la distance parcourue par le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation depuis le wifi (point à point local) ?.....	5	03.L Comment puis-je signaler un problème à DUCO concernant le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board?.....	10
01.P La DucoBox se mettra-t-elle automatiquement à jour avec le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board?.....	6	04 Plus d'infos	11
01.Q Combien de DucoBox puis-je connecter à un Duco Kit d'Installation ou un Duco Connectivity Board?.....	6	04.A Où puis-je trouver le numéro de série (SN) du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board?.....	11
01.R L'Appli Duco Installation peut-elle fonctionner avec le Print de Communication?.....	6	04.B Quelle est la durée de la garantie sur le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation ?.....	11
02 Application et Gestion Technique du Bâtiment	7	04.C Où puis-je trouver une politique de retour ?.....	11
02.A Quelles DucoBox peuvent être connectées au Duco Connectivity Board ou au Duco Kit d'Installation?.....	7		
02.B Le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation fonctionne-t-il avec les systèmes collectifs DUCO ? (P. ex. Unité IQ).....	7		
02.C L'intégration avec les systèmes KNX ou PRIVA est-elle possible avec le Duco Connectivity Board ?.....	7		
02.D L'intégration avec Q-Bus est-elle possible avec le Duco Connectivity Board ?.....	7		
02.E L'intégration avec Niko Home Control est-elle possible avec le			

Traduction des instructions originales

Informations sur la garantie, l'entretien, la fiche technique, etc. sur www.duco.eu. L'installation, le raccordement, l'entretien et les réparations doivent être effectués par un installateur agréé. Les éléments électroniques de ce produit peuvent être sous tension. Éviter tout contact avec l'eau.



01 FAQ générales

01.A Où puis-je télécharger/trouver l'application ?

Téléchargez gratuitement l'Appli Duco Installation dans l'App Store ou sur Google Play :



Cette application aide - et soutient - les installateurs à réaliser une installation de manière extrêmement conviviale.

01.B Le téléchargement de l'application est-il gratuit ?

Pour utiliser l'Appli Duco Installation, un Duco Kit d'Installation est requis (un outil que l'installateur achète une seule fois) ou un Duco Connectivity Board (celui-ci reste connecté en permanence à la DucoBox).

Le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board n'est pas gratuit. Par contre, vous pouvez télécharger l'application pour l'utiliser gratuitement.



Vous n'avez pas encore de Duco Kit d'Installation?

Faites-en la demande sur notre site Internet :
www.duco.eu/be_fr/duco-installation-app

01.C Quelle est la configuration minimale requise pour utiliser l'application ?

- Android : OS requis : 6.0 ou supérieur
- iPhone/ iPod Touch : iOS requis : 15.0 ou ultérieur
- Mac : nécessite un Mac avec macOS 12.0 ou une version ultérieure et une puce Apple M1 ou une version ultérieure.
- Windows : n/a.

Plus d'informations sur l'App store ou sur Google Play.

01.D Quelles sont les applications DUCO déjà disponibles sur le marché ?

Appli Duco Installation

L'Appli Duco Installation est l'application d'installation actuelle de DUCO.

Duco Ventilation App

L'application Duco Ventilation est l'ancienne application d'installation et d'utilisation de DUCO. Elle continue à fonctionner, mais n'est plus soutenue par DUCO. Cette application n'est plus disponible dans l'App store ou sur Google Play. Contactez DUCO pour plus d'informations en cas de problèmes.

01.E Quelles sont les langues prises en charge par l'Appli Duco Installation ?

L'Appli Duco Installation suit les paramètres de langue de votre téléphone. Les langues prises en charge sont le néerlandais, le français et l'anglais. Si un autre paramètre de langue est défini, l'application revient toujours à l'anglais.

01.F Quelle est la différence entre le Duco Connectivity Board et le Print de communication ?

Le Duco Connectivity Board optionnel peut être utilisé dans les DucoBox Silent Connect, DucoBox Focus et DucoBox Energy. Ce circuit imprimé permet un lien vers les systèmes domotiques et de gestion du bâtiment via REST API (local ou via le cloud) ou Modbus TCP (local). Les deux sont possibles via Ethernet ou wifi. Le Duco Connectivity Board permet également d'utiliser l'Appli Duco Installation via une connexion WiFi locale. Consultez la [fiche technique](#) pour plus d'informations.

Le Print de Communication (qui n'est plus commercialisé !) est le prédécesseur du Duco Connectivity Board et peut également être utilisé dans les DucoBox Silent Connect, DucoBox Focus et DucoBox Energy. Le Print de communication ne peut pas être utilisé pour l'Appli Duco Installation. Consultez la [fiche technique](#) pour plus d'informations.

01.G Quelle est la différence entre Modbus TCP et Modbus RTU ?

Modbus est un protocole de communication largement utilisé pour échanger des données entre différents appareils. Il existe deux variantes principales du protocole Modbus : Modbus TCP et Modbus RTU. Les principales différences entre ces deux variantes concernent leurs méthodes de communication sous-jacentes et leur architecture du réseau :

- Modbus TCP : fonctionne sur Ethernet, utilise des câbles Ethernet standard et peut atteindre des vitesses plus élevées. Les appareils sont identifiés par des adresses IP.
- Modbus RTU : fonctionne via des connexions série (RS-232/RS-485), utilise des câbles série spéciaux et est plus lent. Les appareils ont des adresses d'unité uniques.

01.H Comment créer un compte dans l'application ?

Téléchargez gratuitement l'Appli Duco Installation dans l'App Store ou sur Google Play. Lors du premier démarrage de l'application, vous pouvez créer un nouveau compte sur la page d'accueil. N'oubliez pas d'activer votre compte dans votre boîte mail.

Vous pourrez désormais utiliser l'application, à l'exception des mises à jour logicielles et de la demande de rapports de ventilation. Vous serez toujours en mode de vérification.

Lors de la première activation de votre entreprise, DUCO effectuera cette vérification et un administrateur sera désigné pour l'entreprise. Ensuite, l'administrateur décidera des vérifications supplémentaires à effectuer.

01.I **Comment supprimer un compte ou modifier un mot de passe dans l'application ?**

Si vous êtes connecté à l' Appli Duco Installation, vous trouverez une icône (⚙️) en haut à droite pour les paramètres.

Sous Paramètres, vous pouvez sélectionner Modifier le profil, Mes appareils de mesure ou Déconnexion. Sous Modifier le profil, supprimez ou modifiez le mot de passe de votre compte.

01.J **J'ai oublié le mot de passe de mon compte. Que faire ?**

Sur la page d'accueil de l'application, choisissez Connexion puis Mot de passe oublié. Entrez vos coordonnées dans l'application et un e-mail automatique sera envoyé à votre adresse e-mail pour modifier votre mot de passe. Reconnectez-vous ensuite avec le nouveau mot de passe choisi.

01.K **L'intégration API est-elle possible ?**

Oui, le Duco Connectivity Board permet la connexion vers des systèmes de domotique et de gestion du Bâtiment via l'API REST (localement ou via le cloud). Plus d'infos sur : <https://connectivity.duco.eu>

01.L **Un tableau de bord informatique est-il disponible, permettant d'obtenir et/ou de lire toutes les informations relatives aux installations calibrées ?**

Aucun tableau de bord informatique n'est actuellement disponible pour les installateurs ou les consommateurs.

01.M **Puis-je redemander à DUCO des rapports d'installation déjà enregistrés ?**

Non, actuellement il n'y a pas de tableau de bord informatique disponible pour consulter les rapports d'installation. Vous recevrez toujours les rapports demandés par e-mail.

01.N **La DucoBox mémorise-t-elle également les données ?**

Non, la box elle-même ne mémorise pas de données. Lorsque vous êtes connecté à un réseau wifi, Ethernet ou un wifi point à point local, les données sont transmises et stockées dans le Duco Cloud.

Lorsque l'installation DucoBox sera reconnectée, vous pourrez récupérer les informations du Duco Cloud en scannant le QR code. Veuillez noter que votre compte doit être vérifié par DUCO (ou par l'administrateur de votre entreprise) et que vous devez avoir accès à l'internet.

01.O **Quelle est la distance parcourue par le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation depuis le wifi (point à point local) ?**

La portée du wifi (point à point) est difficile à estimer.

La portée standard du wifi est en moyenne de 8 mètres. Plus la distance par rapport au Duco Connectivity Board augmente, plus le signal wifi diminue. Dans les maisons plus récentes, le signal wifi n'atteint parfois pas 8 mètres. Cela peut être dû au matériau utilisé pour les sols et les murs.

La portée en mètres d'un wifi dépend donc fortement de l'environnement. N'y a-t-il rien entre vous (et votre téléphone) et le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation? Vous pourrez alors facilement disposer d'une bonne connexion WiFi à une distance de 30 mètres.

01.P La DucoBox se mettra-t-elle automatiquement à jour avec le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board?

Non, une mise à jour du logiciel ne se fait jamais automatiquement.

Si une mise à jour du logiciel est nécessaire au bon fonctionnement de l'ensemble de l'installation, l'utilisateur devra procéder à une mise à jour du logiciel. Si une mise à jour du logiciel n'est pas nécessaire, l'installateur peut choisir de mettre à jour le logiciel ou non.

01.Q Combien de DucoBox puis-je connecter à un Duco Kit d'Installation ou un Duco Connectivity Board?

Une seule DucoBox à la fois peut être connectée à un Duco Kit d'Installation ou à un Duco Connectivity Board.

01.R L'Appli Duco Installation peut-elle fonctionner avec le Print de Communication?

Non, l'Appli Duco Installation ne peut pas fonctionner avec le Print de Communication. Pour utiliser l'Appli Duco Installation, il vous faut un Duco Connectivity Board.

02 Application et Gestion Technique du Bâtiment

02.A Quelles DucoBox peuvent être connectées au Duco Connectivity Board ou au Duco Kit d'Installation?

- DucoBox Silent Connect
- DucoBox Focus¹
- DucoBox Hygro Plus
- DucoBox Energy Comfort (Plus)
- DucoBox Energy Premium

02.B Le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation fonctionne-t-il avec les systèmes collectifs DUCO ? (P. ex. Unité IQ)

Non, le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation ne peuvent actuellement pas être reliés à des systèmes collectifs.

02.C L'intégration avec les systèmes KNX ou PRIVA est-elle possible avec le Duco Connectivity Board ?

Les systèmes KNX ne sont pas pris en charge par le Duco Connectivity Board.

Les systèmes PRIVA peuvent toutefois être pris en charge par le protocole Modbus TCP.

02.D L'intégration avec Q-Bus est-elle possible avec le Duco Connectivity Board ?

Non, ce n'est pas compatible.

02.E L'intégration avec Niko Home Control est-elle possible avec le Duco Connectivity Board ?

Non, pas pour l'instant. Toutefois, ceci est attendu dans le courant de 2024.

02.F Modbus TCP peut-il être lu par défaut sur une DucoBox ?

Oui, un convertisseur Modbus n'est plus nécessaire comme pour le Modbus RTU.

02.G Où puis-je trouver les paramètres de lecture et d'écriture de Modbus TCP ?

Plus d'informations sur la [fiche d'information](#) Modbus TCP.

¹ Sauf DucoBox Focus : matériel Focus V1 (BMB+BOB 2014 – 2016)

03 Problèmes lors de l'installation

03.A L'Appli Duco Installation peut-elle être téléchargée ou mise à jour ?

Assurez-vous que votre téléphone dispose de la configuration système requise. Plus d'informations sur « De quelle configuration téléphonique minimale ai-je besoin pour utiliser l'application ? » à la page 3.

Si vous avez des problèmes pour mettre à jour ou télécharger des applications à partir de l'App Store ou du Play Store, vous pouvez trouver plus d'informations à l'adresse suivante : support.apple.com ou support.google.com/android

03.B Mon écran DucoBox ne répond plus après l'installation du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board. Que faire ?

Assurez-vous que le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board est correctement connecté conformément à la procédure décrite dans le manuel (hors tension) !

Sous tension et mal monté, il y a un risque de brûler à la fois le circuit imprimé de la DucoBox et le Duco Connectivity Board. Pour plus d'informations, contactez Duco Service.



Posez toujours le Duco Kit d'Installation à DROITE du circuit imprimé, comme indiqué ici, sinon il ne fonctionnera pas.

03.C Est-il possible de calibrer simultanément plusieurs DucoBox à l'aide du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board ?

Oui, sur un chantier, plusieurs personnes peuvent utiliser simultanément leur Appli Duco Installation. Il est donc important de toujours rester attentif lors de la connexion de l'application à la DucoBox. Assurez-vous que vous êtes connecté au bon appareil.

03.D Mon Duco Connectivity Board est-il correctement connecté à un réseau LAN ou via wifi ?

Vérifiez l'indication LED sur le Duco Connectivity Board. Les deux LED clignotent en vert ensemble pour indiquer que le Duco Connectivity Board est sur Ethernet et connecté au Duco Cloud.

03.E Comment puis-je lire une adresse IP ?

Dans le menu d'affichage d'une DucoBox Energy, vous pouvez lire l'adresse IP obtenue comme suit.

- Pour la DucoBox Energy : dans le menu Display : Paramètres- Paramètres LAN.
- Pour la DucoBox Focus/Hygro : CONFIG - TcpIP
- Pour la Silent Connect : via l'outil Duco Network Tool - onglet Tree view - Additional device info

03.F **Un Duco Kit d'Installation ou un Duco Connectivity Board peuvent-ils être reliés à un réseau 5 GHz ?**

Non, ce n'est pas possible et cela ne le deviendra pas.

Les spécifications du réseau sont : 802.11 b/g/n à 2,4 GHz

03.G **Puis-je définir une adresse IP statique ?**

Oui, vous pouvez définir une adresse IP statique.

Sur une DucoBox Energy, ceci peut être réglé via le menu d'affichage de la DucoBox (Paramètres - Paramètres Lan)

Sur une DucoBox Focus/Hygro, allez dans le menu Config/TcpIP display.

Une méthode alternative : voir "Comment lire une adresse IP ?" à la page 8.

03.H **Mon Appli Duco Installation fonctionne lentement. Que puis-je faire ?**

Vérifiez si l'application doit être mise à jour dans l'App Store ou sur Google Play.

Au fil du temps, la mémoire cache se remplit, ce qui réduit l'espace de stockage disponible sur votre téléphone. C'est gênant, surtout quand on dispose de peu de capacité de stockage. Heureusement, il est assez simple de vider la mémoire cache de votre appareil dans les paramètres de votre système.

Plus d'informations sur : support.apple.com ou support.google.com/android

03.I **Ma connexion est interrompue lorsque j'utilise l'application. Que faire ?**

Une notification contextuelle s'affiche toujours dans l'application lorsque la connexion est interrompue.

Si les commandes sont trop éloignées, ce qui entraîne une perte de connexion, vous pouvez d'abord identifier tous les commandes de manière centralisée, puis les faire glisser vers la bonne pièce.

03.J **Je ne peux pas me connecter à la DucoBox. Que faire ?**

Vérifier les éléments suivants :

- Activer le wifi sur votre téléphone.
Attention : les smartphones recherchent automatiquement les réseaux avec accès à Internet.
Le point d'accès de l'Appli Duco Installation lui-même n'est pas comparable à un réseau wifi ordinaire et ne contient pas l'internet. Par conséquent, les smartphones donneront toujours la priorité à la recherche d'un appareil plutôt qu'à la 4G. Vérifier également les réseaux wifi que vous trouvez sur votre téléphone et recherchez DUCO ou DUCO Pxxxxxx-xxxxxx-xxx
Si vous êtes un utilisateur iOS, il se peut que vous deviez donner l'autorisation de rechercher sur le réseau local. Pour le vérifier sur votre appareil, aller dans " paramètres ", puis " politique de confidentialité " et cliquer sur " réseau local ".
- Vérifier si vous avez scanné le bon code QR. Si nécessaire, saisir manuellement le numéro de série et la clé wifi dans l'application.
- Activer le wifi local point à point. Si 1 LED s'allume en jaune, le wifi point à point local est actif.
Si les deux LED s'allument en jaune, quelqu'un est déjà connecté au wifi point à point.
Un seul téléphone peut être connecté par Duco Connectivity Board ou par Duco Kit d'Installation.
- La DucoBox était-elle hors tension lors de l'installation du Duco Connectivity Board ou du Duco Kit d'Installation ?
Si ce n'est pas le cas, il se peut que le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation et le circuit imprimé principal de la DucoBox aient été endommagés.
Il est préférable de vérifier sur la DucoBox si le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation est toujours visible.

03.K **Comment vérifier si la communication entre la DucoBox et le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board n'est pas endommagée ?**

Connectez correctement le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board conformément au manuel. Si l'écran et la Duco Connectivity Board ne fonctionnent pas, le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board est mal installé mais n'est pas endommagé.

Suivre la notice d'installation : activer l'accès wifi point à point (1 LED jaune s'allume)

Le problème n'est-il toujours pas résolu ?

DucoBox Energy

En utilisant le menu d'affichage de la DucoBox, vérifier si une adresse IP devient visible sous Paramètres - Paramètres Lan. Si ce n'est pas le cas, le module de communication est endommagé.

DucoBox Focus/ Hygro

Dans le menu d'affichage : Config - TcpIP, vérifier si le menu est étendu avec une adresse IP dynamique. Si seul DHCP est visible, le module de communication est endommagé.

DucoBox Silent

Utiliser l'outil Duco Network Tool pour lire l'adresse IP. Si aucune adresse IP n'est visible, le module de communication est endommagé.

En cas de doute ou de problèmes, remplacer le module de communication ou contacter le service DUCO.

03.L **Comment puis-je signaler un problème à DUCO concernant le Duco Kit d'Installation ou le Duco Connectivity Board?**

Utiliser le bouton Feedback dans l'Appli Duco Installation sous Paramètres et partagez votre commentaire avec le service DUCO.

Informations importantes à fournir lors d'une déclaration à DUCO :

- Informations sur le téléphone : aller dans les paramètres du téléphone (par exemple Samsung A52 - Android version 12.0)
- Logiciel d'application : plus d'informations disponibles sur l'App store ou sur Google Play.
- Faites une capture d'écran de votre problème.
- Votre problème peut-il être simulé ou s'est-il produit une seule fois ?
- Description du problème.

04 Plus d'infos

04.A Où puis-je trouver le numéro de série (SN) du Duco Kit d'Installation ou du Duco Connectivity Board?

Le numéro de série figure également sur la pièce DUCO elle-même.



Duco Kit d'Installation



Duco Connectivity Board

04.B Quelle est la durée de la garantie sur le Duco Connectivity Board ou le Duco Kit d'Installation ?

Voir les conditions générales de garantie sur le site www.duco.eu.

04.C Où puis-je trouver une politique de retour ?

Veuillez contacter le point de vente où vous avez acheté le composant DUCO pour vérifier la politique de retour correcte.

Installé par :

DUCO