



ostyn[®]
HOME & OUTDOOR
EXTENSIONS



v2026.7.1

**entretien
& garantie**

VOTRE CONSTRUCTION OSTYN : ENTRETIEN & GARANTIE

Ce document est votre ouvrage de référence. Il explique ce que vous pouvez attendre des matériaux utilisés, quels comportements sont normaux et ne constituent pas un défaut, et ce qui est couvert par la garantie. Pour l'entretien pratique — comment nettoyer et avec quels produits — nous vous renvoyons aux dépliants de votre OSTYN Care Box.

VOTRE ENTRETIEN SE TROUVE DANS LA CARE BOX

Lors de la réception, vous recevez de notre part l'**OSTYN Care Box**. Vous y trouverez les produits d'entretien accompagnés d'un dépliant étape par étape : **WOCA** pour l'entretien du **bois**, **Novatio** pour l'**aluminium**, le **verre** et le **HPL**. Ce document décrit les propriétés et la garantie ; les dépliants décrivent les gestes concrets et les produits.

Effectuez idéalement l'entretien du bois **chaque année** : soit avec un **hydrofuge transparent** qui rend la surface déperlante, soit avec une **huile** qui donne de la couleur et protège. Cela profite au matériau et à la construction, prolonge considérablement la durée de vie et réduit ou élimine bon nombre des irrégularités esthétiques propres à un matériau naturel.

SOMMAIRE

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|--|
| 1 | Garantie | 5 | Joints de mastic et caoutchoucs |
| 2 | Le bois — un produit naturel qui vit | 6 | Menuiserie et ferrures |
| 3 | L'aluminium | 7 | Toitures plates, gouttières & évacuation |
| 4 | Le vitrage | 8 | Points d'attention pratiques |

1. GARANTIE

1.1 Application

Cette garantie s'applique aux constructions à ossature bois et aux éléments connexes livrés et posés par OSTYN (abris de jardin, carports, pool houses, vérandas et extensions d'habitation). Elle s'ajoute à la législation impérative et ne porte pas atteinte aux droits des consommateurs. Toutes les garanties commerciales et obligations de service ne s'appliquent qu'aux travaux entièrement payés selon les modalités convenues. Les délais de garantie prennent cours à la date de la réception définitive, et seulement après le paiement intégral de la facture finale.

1.2 Durée de garantie & couverture

20 ans

STRUCTURE PORTANTE EN BOIS & BARDAGE

Contre la pourriture du bois, à condition que l'entretien soit effectué conformément aux prescriptions et que la construction soit utilisée et ventilée correctement.

10 ans

VITRAGE ISOLANT

Garantie d'usine à partir de la date de production. Condensation dans la lame d'air = remplacement de l'unité de vitrage (hors transport et pose).

2 ans

COMPOSANTS

Quincaillerie et ferrures, parois coulissantes en verre et automatisation (moteurs, entraînements, électronique) — ou la garantie du fabricant si elle est plus longue.

1 an

GARANTIE CONTRACTUELLE

Tous les autres composants et travaux exécutés, dont la pose et la fixation du bardage, le réglage et l'ajustement des fenêtres, portes et portes de garage, et les joints élastiques.

10 ans

RESPONSABILITÉ LÉGALE

Pour les vérandas et les extensions d'habitation s'applique la responsabilité décennale (droit belge) pour les défauts qui compromettent la stabilité ou entraînent des infiltrations ou des fuites. Ce document ne limite ni n'étend cette garantie légale.

1.3 Conditions

- La garantie prend cours à la date de réception mentionnée sur le bon de réception.
- L'entretien est obligatoire : les prescriptions d'entretien font partie intégrante de cette garantie. Leur non-respect suspend la garantie ou la fait déchoir.
- Une preuve d'entretien ne doit pas être compliquée : une facture ou une preuve de paiement de l'entretien suffit, ou vous tenez vous-même un simple carnet mentionnant la date, avec quelques photos claires.
- La garantie ne vaut que pour un usage normal et conforme à la destination, avec une ventilation et une évacuation d'eau correctes (écoulement libre, pas d'eau stagnante contre la construction).
- La garantie du fournisseur ou du fabricant s'applique là où elle est plus longue ou plus étendue. La garantie se limite au matériel remplacé (hors heures de travail et transport).

1.4 Exclusions (liste non limitative)

- **Vieillesse normal et esthétique** : décoloration ou grisaillement du bois, fissures de séchage capillaires, nœuds, travail du bois (retrait et dilatation), décoloration ou farinage des laques et des profilés.
- **Influences externes** : tempête, grêle, inondation, charge de vent exceptionnelle, affaissement de terrain, humidité ascensionnelle, condensation par manque de ventilation, exposition au chlore ou au sel près des piscines, produits ou nettoyeurs agressifs.
- **Conception ou travaux de tiers** : défauts dans les fondations, le support ou les raccords non prévus ou non posés par OSTYN ; modifications ou réparations par des tiers sans autorisation écrite ; traitement hydrofuge insuffisant d'un mur d'adossement existant.
- **Usage inapproprié ou surcharge**, vandalisme ou impact, bris de verre par impact ou choc thermique, dommages électriques dus à des problèmes de tension du réseau.
- **Pièces de consommation et d'usure**, lubrification et réglage, piles, télécommandes.
- **Entretien défaillant** ou l'impossibilité de présenter des preuves d'entretien raisonnables.

1.5 Procédure en cas de problème

Vous signalez les défauts visibles par écrit dans les 8 jours suivant la réception. Vous signalez les autres défauts dans les 14 jours suivant leur constatation via sav@ostyn.be, avec le numéro de projet, une description, des photos ou une vidéo et vos coordonnées. OSTYN peut examiner le défaut sur place et choisir entre la réparation, le remplacement ou le remboursement du composant défectueux (dans la limite du raisonnable). Les dommages indirects sont exclus, sauf droit impératif. Pour les matériaux de tiers, OSTYN vous aide à interpellier le fabricant.

1.6 Interventions hors garantie

Pour les interventions ou réparations non couvertes par la garantie, nous appliquons les tarifs suivants :

- **Heures de travail :** 140 € pour la première heure, ensuite 80 € par heure supplémentaire, facturée par demi-heure entamée.
- **Déplacement :** un forfait de déplacement de 45 € dans un rayon de 25 km ; au-delà, 0,80 € par kilomètre supplémentaire.

OSTYN établit au préalable un devis (valable 10 jours, prix révisable selon la situation du marché). En cas d'acceptation, nous demandons toujours un acompte couvrant la première heure, le déplacement et l'éventuel matériel. Les heures supplémentaires éventuelles sont ensuite décomptées via une facture de solde. En cas de remplacement de matériaux, une différence de couleur peut apparaître. Tous les montants s'entendent hors TVA.

1.7 Transfert, validité & hiérarchie

La garantie est liée à l'ouvrage à son emplacement d'origine et est transférable en cas de vente du bien immobilier, moyennant notification écrite dans les 30 jours suivant le transfert et présentation du certificat de garantie et des preuves d'entretien. Les Conditions Générales d'OSTYN s'appliquent à ce document. En cas de contradiction, le droit impératif prime, ensuite ce document de garantie, ensuite l'offre commerciale. Droit applicable : le droit belge ; les litiges suivent l'élection de for prévue dans les Conditions Générales.

2. LE BOIS — UN PRODUIT NATUREL QUI VIT

Le bois est un matériau vivant. Il réagit au soleil, à la pluie, à la température et à l'humidité de l'air : il se dilate, se rétracte et change de couleur avec le temps. Ces réactions font partie du bois et n'altèrent ni la solidité ni la durée de vie de votre construction. Chaque planche est unique par sa couleur, son dessin et sa structure ; votre projet peut donc différer des images de catalogue ou de salle d'exposition.

Ce que vous pouvez attendre

Retrait, gonflement et travail du bois. Le bois absorbe l'humidité (gonflement) et la restitue (retrait). L'épaisseur et la largeur peuvent ainsi varier de plusieurs millimètres. Lors d'un hiver humide, le bois se dilate ; lors d'un été sec, il se rétracte, avec pour conséquence possible de fines fissures, des fentes ou des joints. Les planchettes peuvent tuiler (se creuser ou se bomber), se vriller (tourner légèrement autour de leur axe longitudinal) ou se déformer. Les joints entre planches s'ouvrent en été et se referment en grande partie en hiver — un processus cyclique. Comme chaque planche réagit à sa manière, les planches diffèrent entre elles en dimensions et une paroi ne file pas partout parfaitement droit ; pour les parois en plusieurs parties, un couvre-joint corrige cela visuellement. Sur les vantaux de

portes et de fenêtres, cela peut rendre temporairement l'ouverture ou la fermeture un peu plus dure (voir chapitre 6). Plus les variations climatiques sont fortes, plus le travail du bois est visible. Nous en tenons compte dans le processus de production, mais cela ne peut jamais être totalement exclu : c'est un phénomène indissociable du bois. Un traitement avec un hydrofuge ou avec les huiles WOCA réduit toutefois considérablement ces phénomènes.

Couleur, grisaillement et décoloration. Des différences de couleur entre planches sont normales ; pour le bois imprégné, les nuances sont d'abord plus marquées et, juste après l'imprégnation, de petits points de sel verdâtres peuvent apparaître ; ils s'estompent d'eux-mêmes ou s'enlèvent facilement à la brosse. Sous l'effet des UV et de la pluie, le bois non traité grisaille ensuite progressivement vers une teinte gris argenté. Cela ne se produit pas partout à la même vitesse : la façade sud-ouest grisaille jusqu'à trois fois plus vite que la façade nord-est, ce qui donne temporairement une différence de couleur entre les façades. Par ailleurs, les tanins et autres substances contenues dans le bois peuvent être lessivés par la pluie sous forme de traînées sombres, parfois aussi sur les supports adjacents comme la maçonnerie ou les dalles de terrasse ; le phénomène est plus intense pour le padouk et l'iroko. Par temps humide, des moisissures superficielles ou du bleuissement peuvent se former sur la poussière et les matières organiques présentes en surface ; elles ne pénètrent pas dans le bois et n'altèrent pas sa résistance. En ville ou le long de routes fréquentées, la pollution atmosphérique se dépose parfois sous forme de points noirs ou d'un voile gris. Tous ces phénomènes sont purement esthétiques et peuvent être corrigés en traitant le bois avec les produits WOCA de votre OSTYN Care Box.

Auréoles d'humidité. En cas de pluie persistante, des auréoles ou des taches d'humidité peuvent apparaître des deux côtés d'une paroi en bois. C'est normal et cela disparaît ; un traitement avec une lasure ou un hydrofuge le limite.

Nœuds, flammes, zones rugueuses. Les nœuds et les veinages flammés donnent au bois son aspect naturel et varient en taille, en nombre et en forme ; un nœud peut même se détacher sans perte de qualité. Les bords rugueux sont des traces d'usinage que vous pouvez légèrement poncer.

Résine, moelle et pinholes. Sur les résineux, de la résine peut remonter à la surface par temps chaud ; vous l'enlevez avec un couteau à enduire ou une brosse dure. La moelle peut rester visible sous forme de trait sombre (purement esthétique). Sur certaines essences de bois dur, vous verrez de minuscules trous (pinholes) datant de l'époque où l'arbre vivait encore ; les insectes ont disparu et la durabilité n'est pas affectée.

Grignotage par les guêpes. Au printemps et en été, les guêpes (surtout la guêpe commune et la guêpe germanique) grignent parfois superficiellement le bardage en bois pour récolter de la cellulose pour leur nid. L'attaque est très superficielle (environ 0,1 mm de profondeur) et se manifeste par de fines lignes irrégulières. Visuellement un peu gênant, mais sans influence sur la résistance ou la durabilité ; ces zones grisaillement avec le reste et deviennent moins visibles.

3. L'ALUMINIUM

Les profilés en aluminium sont durables, légers et faciles d'entretien. Ils reçoivent de série un thermo-laquage de haute qualité ou une anodisation qui protège le métal. Cette finition reste belle pendant des années, à condition d'un entretien correct et régulier. Un entretien insuffisant ou inadapté peut entraîner un farinage, une décoloration ou de la corrosion et n'est pas couvert par la garantie.

DANS VOTRE CARE BOX · NOVATIO

Les produits Novatio appropriés et la méthode de nettoyage complète (produits autorisés et non autorisés, étape par étape) se trouvent dans le **dépliant Novatio** de votre Care Box.

Ce que vous pouvez attendre

Formation de cloques sur les arêtes. Sur les arêtes des profilés, une formation de cloques peut se produire dans de rares cas, parfois avec un léger écaillage. C'est inhérent au procédé de laquage et ne peut jamais être totalement exclu. Cela n'a aucun impact sur la qualité ou la durabilité et n'affecte pas la garantie du système.

Critères d'acceptation. Notre finition aluminium suit les critères usuels. Les imperfections esthétiques qui couvrent moins de 1 % de la surface visible ou qui ne sont pas visibles à 3 m à la lumière du jour normale ne constituent pas un défaut. Pour les profilés laqués, nous prévoyons lors de la pose un stick de retouche pour les petites traces de montage.

NON COUVERT PAR LA GARANTIE

Les dommages causés par des produits de construction (chaux, laitance de ciment, chape, solvants, silicones), des causes mécaniques, des chocs thermiques ($> \pm 80^{\circ}\text{C}$), une protection insuffisante pendant la phase de construction et le non-respect des prescriptions d'entretien.

4. LE VITRAGE

Nos constructions sont souvent équipées de vitrage à haut rendement ou de parois coulissantes. Le verre est durable et facile d'entretien ; ici aussi, certains phénomènes naturels en font partie sans constituer un défaut. Vous nettoyez le verre avec les produits Novatio de votre Care Box.

Condensation sur la face intérieure

La condensation se forme lorsque la vapeur d'eau se dépose sur une surface dont la température est inférieure au point de rosée. Chaque pièce contient de la vapeur d'eau (respiration, cuisine, plantes, animaux domestiques, dalle de béton...). Plus la température est basse et plus l'humidité intérieure est

élevée, plus le risque de condensation est grand. Vous la limitez en réduisant les sources de vapeur, en ventilant bien et en chauffant suffisamment. La condensation sur la face intérieure est normale et n'indique pas un défaut du vitrage.

Si du béton ou une chape a été mis en œuvre peu de temps auparavant, beaucoup d'humidité continue ensuite à s'échapper longtemps de la dalle de béton ou de la chape. Cela augmente fortement le risque de condensation. Dans ce cas, nous conseillons d'utiliser un déshumidificateur de chantier pour évacuer plus rapidement l'humidité excédentaire.

Condensation sur la face extérieure

Avec le vitrage à haut rendement, de la condensation peut se former sur la face extérieure lors de nuits claires et sans vent, comparable à la rosée sur les voitures. C'est justement la preuve du pouvoir isolant de votre vitrage.

Condensation entre les feuilles de verre

Elle est généralement due à un défaut du joint périphérique ou à une erreur de pose. Dans ce cas, le verre est remplacé. Le verre est couvert par la garantie pendant **10 ans** ; les frais de transport et de pose ne sont pas compris.

Casses thermiques

Le verre peut se fissurer sous l'effet de grandes différences de température au sein d'une même feuille de verre : ombrage partiel, objets sombres derrière le verre, autocollants, bouches de ventilation ou sources de chaleur proches du verre (radiateurs, rideaux ou stores trop près du verre).

NON COUVERT PAR LA GARANTIE

Les casses thermiques sont toujours liées à l'environnement et ne sont pas couvertes par la garantie.

Parois coulissantes en verre et rails

Les rails constituent le chemin de roulement des galets. L'accumulation de poussière, de sable ou de feuilles gêne le roulement des galets et rend les panneaux plus durs à manœuvrer, voire les bloque. Ici aussi, un entretien régulier est nécessaire pour un fonctionnement correct : nettoyez les rails (aspirateur ou brosse douce), enlevez à temps les saletés et les feuilles (surtout en automne) et n'utilisez pas de produits agressifs ni d'objets pointus. Des portes coulissantes qui se bloquent ou coulissent difficilement sont presque toujours la conséquence d'un entretien insuffisant et ne peuvent donc pas être invoquées comme défaut.

Une paroi coulissante en verre n'est pas un système étanche au vent et à l'eau. En cas de forte pluie ou de vent, de l'eau ou des courants d'air peuvent pénétrer le long des panneaux ; cela fait partie du caractère de ce type de paroi et ne constitue pas un défaut.

Les vantaux en verre sont lourds ; avec plusieurs vantaux, le poids devient vite important. Accompagnez toujours les panneaux à l'ouverture et à la fermeture. En cas de manipulation trop brusque, les vantaux peuvent se désolidariser et se chevaucher. Une manipulation prudente et un accompagnement

ent supplémentaire sont donc recommandés. Une intervention pour remettre les vantaux correctement en place n'est pas comprise dans la garantie.

5. JOINTS DE MASTIC ET CAOUTCHOUCS

Les joints souples rendent étanches à l'eau et à l'air les raccords entre différents matériaux et absorbent les tensions dues aux variations de température et au travail naturel du bois ou de l'aluminium. Le mastic étant élastique, il vieillit avec le temps et demande un entretien et un renouvellement périodiques.

Il est normal que les joints de mastic montrent des signes de vieillissement après quelques années : décoloration due au soleil et à l'encrassement, petites fissures ou bords qui se décollent. La durée de vie dépend fortement de l'orientation (côté soleil ou ombre), de la sollicitation (horizontale ou verticale) et du type de mastic. Inspectez visuellement les joints chaque année et réparez ou renouvelez localement si nécessaire. Nettoyez à l'eau tiède avec un produit doux ; évitez les produits agressifs ou les solvants, car ils attaquent le mastic.

NON COUVERT PAR LA GARANTIE

Le remplacement des joints de mastic est une tâche d'entretien normale et n'est pas couvert par la garantie.

6. MENUISERIE ET FERRURES

Les fenêtres et les portes sont des éléments fonctionnels qui demandent un entretien régulier pour conserver leur souplesse, leur étanchéité à l'air et leur durabilité : au moins une fois par an.

Fenêtres et portes

- Lubrifiez les charnières et les pièces mobiles au moins 1× par an avec un produit adapté (p. ex. Silicon 100 de Novatio, disponible chez Ostyn).
- Lubrifiez les serrures et les cylindres avec un spray pour serrures ; n'utilisez pas de graisse, d'huile ni de poudre de graphite.
- Contrôlez chaque année les joints souples (silicone, caoutchoucs, polymères) et renouvelez-les si nécessaire.
- Gardez les rails des éléments coulissants exempts de poussière et de feuilles.
- Traitez la menuiserie en bois 1× par an avec un hydrofuge ou une lasure pour limiter les déformations et l'absorption d'humidité.
- Resserrez après quelques semaines les vis des charnières et des ferrures : le bois travaille légèrement pendant la phase de séchage.

NON COUVERT PAR LA GARANTIE · GARANTIE FERRURES : 2 ANS

L'usure normale, la perte de souplesse par manque de lubrification ou de nettoyage, et une ouverture ou une fermeture plus difficile due au travail naturel du bois (dilatation et retrait) ne sont pas couvertes par la garantie. Une légère corrosion ou décoloration des ferrures en cas d'entretien insuffisant est également d'ordre esthétique et ne donne pas droit à la garantie.

7. TOITURES PLATES, GOUTTIÈRES & ÉVACUATION

Pour les toitures plates, nous utilisons une couverture en EPDM. L'EPDM est 100 % étanche, totalement inerte et résistant aux conditions météorologiques extrêmes. La couverture est généralement d'une seule pièce, de sorte qu'aucun joint n'est visible. En raison de son caractère perméable à la vapeur, des cloques ou des irrégularités peuvent apparaître ; cela n'enlève rien à la qualité ni à la durée de vie. Les joints ne sont pas toujours évitables.

Stagnation d'eau

Pour limiter l'eau stagnante, nous posons toujours les toitures plates avec une pente minimale. Une certaine stagnation d'eau reste néanmoins inévitable. Selon la Note d'information technique du CSTC, cela ne constitue pas un motif de réserve à la réception et n'a aucune influence sur la durée de vie, la qualité ou la garantie.

Gouttières et évacuation

- Nettoyez les gouttières 2× par an (au printemps et en automne) : enlevez les feuilles, les branches et les saletés.
- Contrôlez et nettoyez également les toitures plates 2× par an (au printemps et en automne) : enlevez les feuilles et les saletés et dégagez les évacuations pour que l'eau puisse s'écouler librement.
- Contrôlez l'étanchéité des joints et des soudures et vérifiez que l'eau s'écoule librement.
- N'utilisez pas d'objets pointus ni de produits agressifs.
- Les gouttières et l'évacuation sont prévues jusqu'au sol avec un coude ; le raccordement à l'égout est à charge du client.
- Dans le secteur de la construction de vérandas, il est d'usage de poser les gouttières parfaitement à l'horizontale. La stagnation d'eau dans la gouttière est inévitable et ne constitue pas un motif de refus.

8. POINTS D'ATTENTION PRATIQUES

Pose et ventilation

Une pose correcte avec des détails réfléchis est aussi importante que le choix du bois. Le bois doit

pouvoir ventiler.

- Gardez le bois à l'écart de la terre, de l'herbe humide et de l'eau stagnante. Respectez au moins **50 mm** entre le bardage et le jardin ou la terrasse et évitez les éclaboussures. Prévoyez de préférence tout autour une bande de dalles ou un lit de gravier pour que l'eau s'évacue rapidement.
- Gardez libre la lame d'air derrière la façade : ne la fermez pas avec des dalles ou d'autres matériaux, afin que l'air puisse circuler.

Utilisation et entretien

- **Utilisation et fermeture.** Gardez les portes fermées autant que possible lorsqu'elles ne sont pas utilisées. Avec une fermeture multipoints, relevez la poignée en fermant, de sorte que le verrouillage s'engage complètement. Cela limite les déformations.
- **Vis et ferrures.** Resserrez après quelques semaines les vis des charnières et des serrures ; le processus de séchage et de retrait crée un peu de jeu. Les ferrures de toutes les pièces mobiles demandent un entretien au moins 1× par an.
- **Influence de l'environnement.** Les matériaux et appareils de la construction restent soumis au froid, à la chaleur et à l'humidité, même lorsque le bois est correctement traité.
- **Support et étanchéité.** En cas de dalle de béton existante, de dalle trop grande ou de dalle non conforme à nos prescriptions, nous ne pouvons pas garantir l'étanchéité ; la finition et l'étanchéité du raccord sont alors à charge du client.
- **Construction adossée à un mur existant.** Si la construction est adossée à un mur existant, traitez ce mur chaque année avec un hydrofuge pour éviter l'absorption d'humidité. L'état du mur relève de la responsabilité du client. Les joints verticaux ouverts qui sont couverts par notre construction doivent être déplacés ; c'est à charge du client. Seuls ces joints couverts sont concernés — les autres joints verticaux du mur restent inchangés. Une infiltration d'eau par un mur existant non traité n'est pas couverte par la garantie.
- **Chaque construction est unique.** Tout est fabriqué sur mesure ; votre projet peut différer dans les détails d'un modèle de la salle d'exposition ou du catalogue. Nous continuons à améliorer nos processus, nos matériaux et nos finitions — les différences dues à ce choix de qualité délibéré ne constituent jamais un défaut.

Des questions sur l'entretien ou la garantie ? Contactez votre conseiller OSTYN.

T +32 (0)56 84 38 48 · Einfo@ostyn.be · ostyn.be

OSTYN

HOME & OUTDOOR EXTENSIONS

v2026.7.1 · 2026-07-13 · Avenue du Bois Jacquet 1, 7711 Dottignies · ostyn.be