

VELUX Spain, S.A.

Ctra. de La Coruña, Km. 18,150

28231 Las Rozas de Madrid

Madrid

Atención al Cliente: 902 400 484 · Fax pedidos para distribuidores: 91 640 72 25 / 91 640 72 26

Servicio Técnico Postventa y Repuestos: 902 902 369 / Fax: 91 509 71 35

www.velux.es

Iluminando tu vida™

VELUX®

Garantías



Cobertura de la garantía

VELUX ofrece al consumidor final⁽¹⁾ una garantía en los siguientes términos:

Objeto de la garantía	PLAZO
Ventanas VELUX para tejados, incluyendo acristalamiento Cercos de estanqueidad VELUX Productos de instalación VELUX en forma de remates interiores VELUX, aislamiento adicional del marco VELUX, membrana VELUX, barrera de vapor VELUX, extensión del marco VELUX y viga de soporte VELUX	10 años
Tubo Solar VELUX	10 años
Productos VELUX de decoración y protección solar: cortinas, persianas y toldillos Productos VELUX de accionamiento manual: varillas, cordones, manivelas, adaptadores...	3 años
Motores VELUX para el control de ventanas y protección solar, incluyendo los motores preinstalados en las ventanas VELUX Productos VELUX de accionamiento eléctrico, incluyendo los componentes eléctricos instalados en las ventanas VELUX	3 años
Captador solar VELUX, tanques solares VELUX y tubos de conexión VELUX	5 años
Acumulador Solar	5 años

En VELUX garantizamos nuestras ventanas, cercos de estanqueidad, acristalamientos y tubo solar por 10 años; las persianas, cortinas y sistemas eléctricos por 3 años y nuestros sistemas solares por 5 años, contra cualquier fallo material, estructural o de producción. Esta garantía viene respaldada, además de por la reconocida calidad de los productos VELUX, por su Servicio Técnico Postventa. Puede solicitar el texto completo de las garantías VELUX llamando al 902 400 484 o descargarlas directamente en www.velux.es.

Comienzo de la garantía

El periodo de cobertura de la garantía comienza en la fecha en que el producto es entregado al primer consumidor final.

Extensión de la garantía

La garantía cubre los defectos producidos por fallos materiales, estructurales o de fabricación.

La presente garantía se otorga siempre que el consumidor final pruebe

que cualesquiera de los defectos, fallos o daños no son el resultado directo o indirecto de:

- Instalación defectuosa, por ejemplo una instalación realizada de manera contraria a la expresada en las instrucciones de instalación o realizada de manera imprudente.
- Instalación realizada fuera de las áreas de instalación recomendadas.
- Uso inadecuado o desuso.
- Uso de piezas de recambio o de accesorios incompatibles (por ejemplo fuente de alimentación).
- Transporte, instalación o cualquier otra forma de manipulación.
- Alteraciones en el producto, u otros defectos, fallos o daños, que no sean producidos como consecuencia de fallos materiales, estructurales o de fabricación. La anterior relación de causas es meramente enunciativa y no limitativa.

Además, la presente garantía se otorga siempre que el consumidor final pruebe que cualesquiera defectos, fallos o daños no resultan directa o indirectamente de un mantenimiento negligente, tal y como se describe en las instrucciones de uso/mantenimiento, o que cualesquiera defectos, fallos o daños podían haberse evitado mediante un mantenimiento como el descrito en las instrucciones de uso/mantenimiento.

Dichas instrucciones de uso/mantenimiento vienen incluidas en los productos y también se pueden descargar a través de nuestra página web www.velux.es o bien solicitándolo en nuestro teléfono de Atención al Cliente 902 400 484.

Reclamación escrita

El consumidor final que se vea afectado por alguno de los defectos expuestos en el punto anterior, deberá presentar una reclamación por escrito dentro del periodo de garantía a VELUX.

VELUX, en colaboración con el consumidor final, decidirá bien reparar el producto defectuoso, bien reemplazar al consumidor final el precio de compra.

Reparación bajo garantía

Cuando el producto haya sido manipulado por el consumidor final, salvo que VELUX decida lo contrario, el consumidor final será el responsable de la reparación del producto. La garantía cubre la entrega con carácter gratuito de todos los materiales y piezas de recambio necesarias para la reparación por parte del consumidor final del producto defectuoso.

Cuando la reparación suponga una carga excesiva para el consumidor final, VELUX también sufragará el coste de la instalación de las piezas de recambio, así como los costes de mano de obra.

Del mismo modo, VELUX sufragará el coste del desplazamiento del instalador o de la entrega del producto y de cualquier protección de la zona de instalación que sea necesario cuando tales medidas hayan sido previamente acordadas con VELUX.

El consumidor final facilitará el acceso al producto defectuoso para su reparación, será VELUX el que se haga cargo de las reparaciones así como las herramientas, si fueran necesarias, y sufragará los costes relativos a las mismas.

Sustitución del producto defectuoso

La sustitución del producto defectuoso se realizará mediante la sustitución gratuita del producto defectuoso por uno nuevo de la misma clase, tipo y calidad. Si el producto a sustituir no se fabrica o no existiese la misma versión (forma, color, cobertura, terminación, etc...) en la fecha en que se realizó la reclamación, VELUX se reserva el derecho a reemplazarlo por un producto similar.

El consumidor final se obliga a recoger el nuevo producto en el distribuidor de VELUX más cercano, salvo que se acuerde otra cosa.

El transporte o envío del producto a VELUX y desde VELUX y/o al distribuidor o desde este último, el desmontaje y la reinstalación del producto, cualquier protección de la zona de instalación, así como cualquier otra medida especial, están sujetas a un previo acuerdo con VELUX antes de su ejecución y, en caso de que exista dicho acuerdo, todos estos costes serán sufragados por VELUX.

Reembolso del precio de compra

Si así ha sido acordado con VELUX, el consumidor final devolverá el producto defectuoso y VELUX reembolsará el precio de compra abonado por aquél.

Ausencia de cobertura

Esta garantía no cubre:

- Cualquier decoloración de partes no visibles por uso habitual.
- El cambio de color y desteñimiento causados por lluvia ácida, salpicaduras de agua salada, el sol, la condensación, o en general, cualesquiera otras circunstancias con efectos corrosivos o que produzcan cambios materiales en los productos; cualesquiera otros aspectos estéticos de los productos, como por ejemplo el descuelgue/abombamiento de los tejidos o de las lamas de las celosías venecianas, cambios en el sellado del cristal o la condensación en los cristales de los colores solares.
- Nudos en la madera.
- Una reducción inevitable o prevista en la eficiencia del producto, incluso de carácter técnico.
- Variaciones que ocurren de forma natural en los materiales utilizados.
- Disfunciones o un funcionamiento más reducido: por ejemplo debido a un atasco o similar por hielo, nieves, ramas, etc...
- Imperfecciones –incluidas las variaciones de color, sombras o marcas en el acristalamiento– existentes en el momento de la entrega o que surjan durante el periodo de garantía y que no disminuyan materialmente la visión.
- Cualquier otra situación similar independientemente del hecho de que puedan ser calificados como defectos.

Esta garantía no cubre los cambios en la resistencia a la difusión de vapor o la conductividad térmica de los productos complementarios de instalación VELUX.

Esta garantía no puede invocarse para otros productos distintos a aquellos a los que se refiere el apartado "Cobertura de la garantía".

En lo que se refiere a accesorios, incluidos los accesorios preinstalados, les será de aplicación la garantía del producto VELUX. Los términos de la presente garantía, incluido la parte relativa al periodo de garantía, serán de aplicación a otros productos VELUX, con independencia de que dichos productos hayan sido preinstalados.

VELUX no asume responsabilidad alguna derivada de los daños o pérdidas que se originen, distintas de las establecidas obligatoriamente por ley.

VELUX no asume responsabilidad alguna por pérdidas causadas directa o indirectamente por incidentes que van más allá del control de VELUX, incluidas, pero no limitadas, a enfrentamientos industriales, fuego, terrorismo, restricciones a la importación, disturbios políticos, catástrofes naturales, vandalismo u otras causas de fuerza mayor.

VELUX no asume ninguna responsabilidad por los productos de terceras personas, incluso si éstos son vendidos o mostrados juntos con los productos VELUX a los que se refiere el apartado "Cobertura de la garantía".

Esta garantía sólo surtirá sus efectos cuando el producto haya sido completamente pagado de acuerdo con las condiciones de venta pactadas entre las partes.

Recuperación en caso de ausencia de cobertura de la garantía

Si la reclamación del consumidor final no está cubierta por la presente garantía, el consumidor deberá sufragar a su costa todos los costes relacionados con el envío del producto a/desde el domicilio del consumidor final. Además, el consumidor final pagará los costes en los que incurra el instalador del producto como consecuencia del examen del producto (incluyendo los costes de mano de obra), así como los costes de sustitución y reinstalación del producto y cualquier protección de la zona de instalación que sea necesaria. Si el consumidor final, después de haber sido informado de la ausencia de cobertura del producto en cuestión, así como del presupuesto estimado de la reparación, desea llevar a cabo la reparación del producto, éste deberá pagar, adicionalmente, las piezas de recambio necesarias, así como cualquier coste de mano de obra.

Notas adicionales

Nota 1 :

Por "consumidor final" se entiende aquella persona física o jurídica que adquiere el producto para su propio uso y disfrute, sin intención de revenderlo o instalarlo dentro del ámbito propio de su actividad comercial o empresarial.

Nota 2:

"Primer consumidor final" es el consumidor final que ha adquirido, en primer lugar, el producto de VELUX, de un distribuidor o de cualquier otra persona física o jurídica que actúe dentro del ámbito propio de su actividad comercial o empresarial.

Nota 3:

Si el consumidor final no puede documentar ni probar la fecha en la que le fue entregado el producto, VELUX se reserva el derecho a determinar el comienzo de la garantía tomando como referencia la fecha probable de fabricación del producto.

Nota 4:

La presente garantía únicamente tendrá validez en aquellos supuestos en que el defecto estuviera probado de acuerdo con los conocimientos técnicos existentes en la fecha de fabricación. Del mismo modo, la causa que provocó el defecto en el producto debe existir en dicha fecha.

Nota 5:

Cualquier desviación existente entre los estándares de calidad válidos en la fecha de la compra del producto VELUX (incluidos por ejemplo aquellos fijados por la Unión Europea para el comercio interior) y la apariencia del producto de acuerdo con los estándares de calidad válidos en la fecha de finalización de su fabricación no se consideran defectos o fallos cubiertos por esta garantía.

Cualquier emisión electromagnética o cualquier otro tipo de emisión del producto –con independencia de que la misma pueda tener algún efecto sobre otros objetos– no será considerada como un defecto o fallo, siempre que la apariencia (legítima) del producto cumpla con los estándares de emisión válidos en la fecha de fabricación del producto. Finalmente, cualquier sensibilidad del producto a radiaciones exteriores no será considerada como un defecto o fallo, siempre que el producto cumpla con los estándares obligatorios y válidos en la fecha de fabricación.

Nota 6:

El consumidor final será responsable de documentar y probar que la garantía está en vigor.

Nota 7:

Las piezas de repuesto que sean suministradas por VELUX para reparar un producto defectuoso como consecuencia de fallos materiales, estructurales o de producción, entendiéndose por estos fallos lo dispuesto en la presente garantía, están igualmente garantizados por un nuevo plazo de garantía (equivalente a un nuevo plazo de garantía como el establecido para dicho producto/piezas de repuesto en el apartado "Cobertura de Garantía).

En el supuesto de reparación por VELUX de un producto, la cobertura pendiente de la garantía será ampliada por un plazo igual a aquél que transcurra entre la fecha en que el consumidor final presentó la reclamación y la fecha en la que la reparación fue finalizada.

Nota 8:

En caso de sustitución de un producto defectuoso por otro nuevo, este último gozará de un nuevo plazo de garantía (equivalente a un nuevo plazo de garantía como el establecido para dicho producto/piezas de repuesto en el apartado "Cobertura de la Garantía) a partir de la fecha en que el producto sustituto es entregado al consumidor final.

Esta nueva garantía se regulará en los mismos términos expuestos en esta garantía.

