

Garantías



Cobertura de la garantía

VELUX Spain S.A., C/Chile, 8, 28280 Las Rozas de Madrid (más adelante VELUX) ofrece al consumidor final⁽¹⁾ una garantía en los siguientes términos.

Objeto de la garantía	Plazo de la garantía
Ventanas VELUX para tejados, incluyendo acristalamiento	10 años
Cercos de estanqueidad VELUX	
Productos de instalación VELUX en forma de: remates interiores VELUX, premarco aislante VELUX, lámina exterior perimetral VELUX, barrera de vapor VELUX, extensión del marco VELUX y viga de soporte VELUX	
Ventana para cubierta plana VELUX	10 años
VLT 1000 lucera VELUX (lucera especialmente diseñada para bajo cubiertas no habitados y no aislados (trasteros, por ejemplo)	2 años
Tubo Solar VELUX	10 años
Productos VELUX de protección solar	3 años
Productos VELUX de accionamiento manual	
Motores VELUX para el control de ventanas y protección solar, incluyendo los motores preinstalados en las ventanas VELUX para tejados y en las ventanas VELUX para cubierta plana	3 años
Productos VELUX de accionamiento eléctrico, incluyendo los componentes eléctricos instalados en las ventanas VELUX para tejados y en las ventanas VELUX para cubierta plana	
Colectores solares VELUX y tubos flexibles de conexión VELUX	5 años
El vitrificado y la protección anti corrosión de los tanques de agua VELUX	5 años
Las bombas de circulación VELUX, los vasos de expansión VELUX y cualquier otro componente o accesorio de los sistemas solares VELUX, incluidos los componentes y accesorios de los tanques de agua VELUX	2 años

La garantía cubre los productos indicados anteriormente que se encuentren situados en España y hayan sido entregados al primer consumidor final⁽²⁾ después del 01.02.2011.

Los derechos que correspondan al consumidor final de conformidad con la normativa de carácter obligatorio relativa a la venta de bienes de consumo, no se verán afectados en ningún caso por la presente garantía.

Comienzo de la garantía

El período de cobertura de la garantía comienza en la fecha en que el producto es entregado⁽³⁾ al primer consumidor final. En el caso de los tanques de agua, la cobertura comienza en la fecha de su fabricación.

Extensión de la garantía

La garantía cubre los defectos⁽⁴⁾ producidos por fallos materiales, estructurales o de fabricación⁽⁵⁾.

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 a) instalación defectuosa, por ejemplo, una instalación realizada de manera contraria a la expresada en las instrucciones de instalación o (en ausencia de tales instrucciones) realizada de manera imprudente; b) instalación realizada fuera de las áreas de instalación recomendadas; c) uso inadecuado o desuso; d) uso de piezas de recambio o de accesorios incompatibles (por ejemplo fuente de alimentación); e) transporte, instalación o cualquier otra forma de manipulación; f) alteraciones en el producto, u g) 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/instalación - o que cualesquiera defectos, fallos o daños podían haberse evitado mediante un mantenimiento como el descrito en las instrucciones de uso/mantenimiento que fueron entregadas con el producto o se pueden obtener a través de la página web www.VELUX.com o www.VELUX.es, o bien solicitándolo a VELUX. La garantía de los tanques de agua VELUX está sujeta a que el ánodo haya sido revisado regularmente por el usuario final.

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 y dentro del período de garantía⁽⁶⁾ ante VELUX, en el plazo de dos meses contando desde la fecha en que tuvo o debería haber tenido conocimiento del defecto.

VELUX, según su propio criterio, decidirá bien reparar el producto defectuoso, reemplazar el mismo, o bien rembolsar al consumidor final el precio de compra.

Reparación bajo garantía

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⁽⁷⁾.

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, sufragará el coste de 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, de acuerdo con las instrucciones proporcionadas a tal efecto por VELUX, 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 un nuevo producto VELUX⁽⁸⁾ de la misma clase, tipo y calidad. Si el producto a sustituir no se fabricase 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 VELUX 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 aquel.

Ausencia de cobertura

Esta garantía no cubre:

- Decoloración de partes que no son visibles durante el uso habitual l;
- Cualquier cambio de color y/o desteñido aunque sean 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 colectores solares
- Nudos en la madera
- Una reducción inevitable o prevista en la eficiencia del producto, incluidas las variaciones en los valores técnicos. 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, nieve, 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 período de garantía y que no disminuyan la visión de manera apreciable
- 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 de instalación VELUX.

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

A los accesorios, incluidos los que vienen preinstalados en los productos VELUX, les será de aplicación la garantía del fabricante de los mismos.

Los términos de la presente garantía, incluida la parte relativa al período de garantía, serán de aplicación a los productos VELUX, con independencia de que dichos productos hayan sido preinstalados. Eso significa, por ejemplo, que las cortinas preinstaladas en fábrica o los motores preinstalados en las ventanas "Integra" tienen el periodo de garantía que corresponde a dichos accesorios y no el que corresponde a la ventana en la que van preinstalados.

VELUX no asume responsabilidad alguna derivada de los daños o pérdidas que se originen, distintas de los establecidos 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, guerra, terrorismo, restricciones a la importación, disturbios políticos, fenómenos inusuales de la naturaleza, vandalismo u otras causas de fuerza mayor.

VELUX no asume ninguna responsabilidad por los productos de terceras personas, independientemente de que sean vendidos o mostrados junto 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.

Reparación 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 todos los costes relacionados con el envío del producto a/desde el taller o los costes de transporte 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 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 a las disposiciones anteriores

Nota 1:

"Consumidor final" significa la persona física o jurídica que es propietaria del producto y que no lo ha adquirido con la intención de hacer negocio vendiéndolo o instalándolo. A estos efectos se considera también consumidor final al promotor o constructor que adquiere el producto para instalarlo en las viviendas que promueve y/o construye.

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 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 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 la Garantía").

En el supuesto de reparación por VELUX de un producto, la cobertura pendiente de la garantía será ampliada por un plazo igual a aquel 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.

VELUX Spain, S.A.
C/ Chile, 8
28290 Las Rozas de Madrid
Tfno.: +34 91 509 71 00
Fax.: +34 91 509 71 01
www.velux.es

Iluminando tu vida™

VELUX®