# GARANTIA DOS PRODUTOS VELUX

Muito obrigado por comprar um produto VELUX. Temos muito orgulho em tudo o que produzimos, bem como no facto de que, a grande maioria dos proprietários de produtos VELUX, nunca precisaram de recorrer a uma garantia VELUX. Caso, em algum momento, os Utilizadores Finais[1] tenham dúvidas sobre um produto VELUX, esta garantia irá ajudá-lo a perceber como poderemos responder.

Informamos ainda que, para além desta garantia, um Utilizador Final beneficia de direitos legais distintos (nos termos do Decreto Lei 67/2003, de 8 de Abril e demais legislação aplicável), que decorrem da compra de um produto VELUX. Esses direitos não são afetados de forma alguma por esta garantia. Esclarecimentos referentes a quaisquer desses direitos legais podem ser obtidos junto do vendedor ou outro consultor adequado. O consumidor tem direito, por lei, a soluções gratuitas por parte do vendedor em caso de falta de conformidade dos produtos e que essas soluções não sejam afetadas pela garantia comercial.

**1. Cobertura desta garantia dos produtos**
A VELUX Portugal, Lda, com sede na Travessa das Pedras Negras, 1 – 2º, 1100-404 Lisboa ("**VELUX**") oferece aos Utilizadores Finais uma garantia relativamente aos seguintes produtos VELUX.

**A garantia de produtos VELUX cobre os produtos descritos abaixo:**

| **Janelas de telhado VELUX e produtos de instalação** | **Período de Garantia[2]** |
|---|---|
| Janelas de telhado VELUX incluindo o vidro.<br>Rufos VELUX.<br>Produtos de instalação VELUX sob a forma de revestimentos interiores VELUX, moldura isolante VELUX, tela impermeabilizante VELUX, isolamento em plástico anti-vapores ou condensação VELUX, prolongamento do aro VELUX e viga de suporte VELUX.<br>Janelas para cobertura plana VELUX.<br>Cúpulas VELUX. | 10 anos |
| Clarabóias VLT 1000 (clarabóias especialmente desenhadas para sótãos não isolados e não habitados). | 2 anos |

| **Túneis de luz VELUX** | **Período de Garantia** |
|---|---|
| Túneis de luz VELUX incluindo o vidro. | 10 anos |

| **Produtos de decoração e de proteção solar VELUX** | **Período de Garantia** |
|---|---|
| **Interior** | |
| Cortinas manuais VELUX, redes mosquiteiras VELUX.<br>Cortinas elétricas e solares VELUX. | 3 anos |
| **Exterior** | |
| Estores exteriores VELUX. | 5 anos |
| Toldos exteriores manuais, elétricos e solares VELUX. | 3 anos |

[1] "**Utilizador Final**" significa a pessoa, física ou jurídica, que seja proprietária do produto VELUX e que não o tenha adquirido com vista à respetiva revenda ou instalação, no âmbito da sua atividade comercial.

[2] O "**Período de Garantia**" tem início na data de compra do produto VELUX, a um revendedor VELUX, a qual, a pedido da VELUX, deverá ser comprovada com uma fatura ou recibo de venda original. Caso não seja possível comprovar a data de compra, o Período de Garantia terá início na data do fabrico indicada em cada produto VELUX.

| Produtos VELUX para operação de produtos de decoração e de proteção solar VELUX | Período de Garantia |
|---|---|
| Produtos VELUX para operação manual (p.e. varões). | 3 anos |

| Motores VELUX e outros produtos utilizados para operação elétrica ou a energia solar | Período de garantia |
|---|---|
| **Componentes VELUX de janelas para coberturas inclinadas elétricas ou a energia solar**<br>Motores VELUX, células solares, baterias e outros componentes elétricos pré-instalados pela VELUX como parte integrada das janelas para coberturas inclinadas elétricas ou a energia solar. | 3 anos |
| **Componentes VELUX de cúpulas e janelas para coberturas planas elétricas ou a energia solar**<br>Motores VELUX, células solares, baterias e outros componentes elétricos pré-instalados pela VELUX como parte integrada das cúpulas e janelas para coberturas planas elétricas ou a energia solar. | 3 anos |
| **Produtos VELUX elétricos ou a energia solar complementares**<br>Outros produtos VELUX utilizados para a operação elétrica ou a energia solar, tais como interruptores de parede, gateways para o App Control, sensores, interfaces, controlos remotos e unidades de alimentação elétrica que não tenham sido pré-instalados como parte integrada de janelas e cúpulas. | 3 anos |
| **Motores elétricos ou a energia solar KMG e KSX da VELUX**<br>Kits de conversão VELUX para converter janelas para coberturas inclinadas manuais VELUX para operação elétrica ou a energia solar com um motor elétrico (KMG), interruptor de parede e sensor de chuva ou um motor a energia solar (KSX), interruptor de parede e sensor de chuva, incluindo células solares e baterias. | 3 anos |
| **Componentes VELUX de estores e toldos exteriores elétricos ou a energia solar**<br>Motores VELUX, células solares, baterias e outros componentes elétricos pré-instalados pela VELUX como parte integrada dos estores e toldos exteriores elétricos ou a energia solar. | 3 anos |
| **Produtos VELUX para ventilação de desenfumagem**<br>Motores VELUX e produtos elétricos complementares utilizados para ventilação de desenfumagem, incluindo componentes elétricos VELUX para ventilação de desenfumagem pré-instalados pela VELUX em janelas e cúpulas. | 3 anos |

| Peças fornecidas pela VELUX | Período de Garantia |
|---|---|
| Se um defeito numa peça surgir durante o Período de Garantia, que iniciará na data em que for vendida ou fornecida ao Primeiro Utilizador Final[3], a VELUX irá, conforme desejado: 1) reparar o produto VELUX sem cobrar pelo material ou mão-de-obra ou 2) fornecer um produto VELUX de substituição entregue gratuitamente ao ponto original de compra ou ao Utilizador Final. | 2 anos |

| Vidros de substituição | Período de Garantia |
|---|---|
| Vidros de substituição VELUX. | 5 anos |

[3] "**Primeiro Utilizador Final**" significa o Utilizador Final que primeiro adquira o produto VELUX a uma sociedade de vendas VELUX, a um revendedor ou a qualquer outra pessoa, física ou jurídica, que revenda ou instale o produto VELUX, no âmbito da sua atividade comercial.

| Outros produtos | Período de Garantia |
|---|---|
| Outros produtos VELUX. | 2 anos |

Esta edição da garantia dos produtos VELUX é aplicável em Portugal desde 01.11.2026. A presente garantia é gratuita, contudo o Utilizador Final deverá suportar os custos indicados na mesma.

Caso esteja em condições de beneficiar desta garantia, e sem prejuízo de quaisquer outros direitos legais que lhe assistam, nos termos desta garantia, a VELUX irá, por sua livre escolha, proceder a uma das seguintes: 1) reparação do produto VELUX com defeito, num local VELUX ou no local do Utilizador Final, tal como venha a ser determinado pela VELUX, ou 2) substituição do produto VELUX, sem custos, para um local VELUX ou do Utilizador Final, tal como venha a ser determinado pela VELUX, 3) reembolso do Utilizador Final, pelo preço de aquisição originalmente pago pelo produto VELUX, ou 4) tomar quaisquer outras medidas que se mostrem adequadas, tendo em consideração o produto VELUX em causa.

**Esta garantia cobre apenas os produtos VELUX listados supra, nos termos das condições referidas infra, incluindo (mas sem limitar) as condições da secção 4. Acresce que esta garantia cobre apenas defeitos que não tenham sido recusados nos termos da secção 3.**

**2. Período de Garantia**
As reclamações, para efeitos desta garantia, devem ser apresentadas de acordo com o disposto na secção 5 e dentro do período que, salvo disposição supra em contrário, começa na data em que o produto VELUX é vendido ao Primeiro Utilizador Final e cessa no termo do respetivo Período de Garantia do produto VELUX relativamente ao qual a reclamação foi apresentada.

**3. Defeitos cobertos por esta garantia**
Sujeito às condições, esta garantia cobre defeitos resultantes do fabrico dos produtos, incluindo em quaisquer materiais utilizados no seu fabrico. Outros tipos de defeitos relativos a produtos VELUX não estão cobertos por esta garantia e não serão considerados.

**4. Condições**
As reclamações apresentadas nos termos desta garantia não serão aceites quando o defeito tenha resultado, directa ou indirectamente, de a) instalação do produto, (incluindo (mas não limitado a) instalação efectuada contrariamente às instruções de instalação VELUX ou contrária às boas práticas de mão de obra), b) instalação do produto fora das áreas de instalação recomendadas, c) operação contrária a operação normal ou mau uso, d) uso e desgaste, e) utilização de peças sobresselentes, peças de desgaste ou acessórios incompatíveis (ex. fornecimento de energia), f) transporte, g) qualquer forma de manuseamento inapropriado, h) alterações ao produto i) outros factores que não resultem de defeitos de fabrico ou do material utilizado no seu fabrico.

Adicionalmente, esta garantia não se aplica relativamente a quaisquer defeitos que resultem, directa ou indirectamente, de negligência, incluindo (mas não limitando), quando tenha havido uma falha na manutenção, de realização regular de testes e/ou revisões, ou devido a negligência na manutenção dos produtos, tal como descrita nas instruções de utilização/manutenção ou no manual do utilizador, ou quando o defeito pudesse ter sido prevenido, através da manutenção, tal como descrita nas instruções de utilização/manutenção ou no manual do utilizador. Todas as referidas instruções e manuais de utilização podem ser obtidos junto da VELUX ou descarregados em www.VELUX.com ou www.VELUX.pt.

A VELUX não garante que o funcionamento do software dos produtos esteja livre de erros ou seja ininterrupto, que os erros do software irão ser corrigidos ou que o software irá ser compatível com produtos VELUX ou software VELUX futuros.

**A presente garantia não cobre reclamações referentes a:**

- Descoloração de peças não visíveis durante o uso normal;
- Qualquer alteração de cor e esbatimento, independentemente destes serem causados pelo sol/condensação/chuva ácida/salpicos salgados ou quaisquer outros factores que provoquem a corrosão ou alterações no material;
- Quaisquer outras condições estéticas, tais como por exemplo desencaixe do tecido ou das lamelas do estore veneziano, ou alterações no vedante do vidro;
- Nós da madeira;
- Redução inevitável e/ou expectável da eficiência do produto, incluindo valores/especificações técnicas, bem como tolerâncias na eficiência normal;
- Variações que ocorram naturalmente nos materiais usados;
- Mau funcionamento ou funcionamento reduzido ou limitado ou vazamento de água, resultante de bloqueio ou situação similar, devido a gelo, neve, ramos de árvores, etc.;
- Imperfeições, incluindo variações de cor, sombras ou marcas, etc. nos vidros, presentes no momento da entrega ou que tenham surgido no decurso do Período de Garantia, e que não impeçam a vista de forma perceptível;
- Corrosão (no hardware);

- Degradação das células solares;
- Danos resultantes de acidente, incluindo mas não limitando a quebra de vidro, quebra ou rachaduras da cúpula acidentais;
- Problemas devidos a infiltração de água, tais como bloqueio por gelo, não resultantes de um defeito num produto VELUX;
- Design ou construção de prédio defeituosos;
- Movimentos das construções contíguas ou similares;
- Alterações dos produtos VELUX garantidos;
- Instalação de componentes não aprovados;
- Condições climatéricas extremas, raios ou granizo forte;
- Aplicações em áreas com grande humidade, áreas sem a devida ou adequada ventilação ou controle de humidade;
- Produtos sujeitos a condições fora dos limites do seu design;
- Exposição a processamento após entrega ex. lixagem, jacto de areia, decapagem, aplicação de produtos ou outro tratamento da superfície;
- Alterações na coloração do vidro ou plástico ou danos causados por condições adversas, tais como factores ambientais corrosivos, incluindo chuva ácida;
- Corrosão do vidro em resultado de água parada e sujidade no vidro;
- Condensação nas janelas de telhado e janelas modulares e quaisquer danos provocados por água relacionados, que possam ocorrer como resultado natural da humidade dentro ou fora de um edifício ou da variação entre as temperaturas interiores/exteriores;
- Reclamações referentes a vidros, quando tenha sido aplicada uma película na superfície do vidro, e
- Quaisquer outras condições similares às referidas supra, independentemente de estas serem caracterizadas como defeitos.

Através desta garantia, a VELUX não procura limitar ou excluir a responsabilidade, o que seria ineficaz face aos demais direitos legais do Utilizador Final, sem prejuízo, a VELUX não assume qualquer responsabilidade nos termos desta garantia ou em qualquer caso, por quaisquer lucros cessantes, ou qualquer dano indirecto ou consequencial resultante de ou referente a qualquer reclamação efectuada nos termos desta garantia. A presente não inclui qualquer responsabilidade por responsabilidade do produto e a VELUX não assume qualquer responsabilidade por danos causados, directa ou indirectamente, por incidentes fora do controle da VELUX, incluindo, mas não limitando, litígios industriais, incêndio, guerra, terrorismo, restrições às importações, perturbações políticas, ocorrências naturais atípicas, vandalismo ou outras causas de força maior.

Sem prejuízo de que a VELUX não exclui ou procura limitar a responsabilidade, o que os demais direitos legais do Utilizador Final tornariam ineficaz, a VELUX não será responsável por nenhum dano causado a pessoas ou bens, incluindo os próprios produtos VELUX garantidos, causados por qualquer tentativa não autorizada de reparar ou substituir o produto VELUX.

A VELUX poderá, por sua escolha, recusar conceder qualquer das soluções previstas nesta garantia, no caso de uma tentativa não autorizada de reparação ou substituição de um produto VELUX garantido, causar mais danos. Aconselhamos a que não tente reparar ou substituir o produto VELUX sem a autorização da VELUX e sem a qual, qualquer reclamação referente a um defeito que surja em seu resultado, não será aceite.

É da responsabilidade do Utilizador Final mitigar e minimizar danos provocados por água ou quaisquer outros danos que um produto VELUX garantido possa causar.

**5. Reclamação por escrito**
Para apresentar uma reclamação no âmbito desta garantia, o Utilizador Final deverá enviar uma notificação escrita com a reclamação, no decurso do respetivo Período de Garantia e, em qualquer caso, no prazo de dois meses a contar da data a partir da qual o Utilizador Final tomou conhecimento ou deveria razoavelmente ter tomado conhecimento do defeito objecto da reclamação. A notificação escrita deve ser enviada à VELUX para a morada indicada infra.

**6. Condições adicionais**
Se, no momento da reparação ou substituição, o produto VELUX tiver sido descontinuado ou já não for fabricado no mesmo modelo (forma, cor, revestimento, acabamento, etc.) a VELUX poderá reparar ou substituir o mesmo por um produto VELUX similar.

Acresce que, como condição desta garantia, a VELUX terá o direito de solicitar que o produto defeituoso seja devolvido (a expensas do Utilizador Final) para uma morada da VELUX ou para a morada do Utilizador Final, conforme seja determinado pela VELUX.

**7. Garantia de produtos VELUX reparados ou substituídos**
Quando, nos termos desta garantia, a VELUX tenha assumido uma reparação ou substituição de um produto VELUX, o Período de Garantia original aplicável a esse produto VELUX mantém-se o mesmo e não será prorrogado.

**8. Desmontagem e reinstalação**
Esta garantia não inclui os custos e despesas resultantes da desmontagem e reinstalação de um produto VELUX ou de qualquer cobertura com um oleado ou outras medidas adotadas no decurso dos trabalhos de reparação ou substituição.

**9. Serviço de visitas nos casos de não cobertura por esta garantia**
A VELUX terá o direito de ser compensada pelos custos do serviço de visitas, no caso de a reclamação do Utilizador Final não estar coberta por esta garantia. Adicionalmente, o Utilizador Final pagará quaisquer custos, incluindo de mão-de-obra, resultantes do exame do produto VELUX, bem como quaisquer custos referentes à desmontagem e reinstalação do produto VELUX e proteção do produto VELUX e colocação de oleados, etc..

**10. Procedimentos para beneficiar desta garantia**
Independentemente de poder apresentar uma reclamação no âmbito desta garantia, caso tenha alguma dúvida sobre o seu produto VELUX ou a sua instalação, por favor contacte directamente o departamento de apoio ao cliente da VELUX, na morada indicada infra. A VELUX procurará prestar-lhe a melhor resposta e serviços possíveis.

Uma equipa de apoio ao cliente, composta por membros treinados, está disponível para, através do telefone, esclarecer quaisquer dúvidas que apresente, e que poderão resolver os assuntos de uma forma que não implique o acesso à sua casa ou outro lugar, para efeitos de uma visita ao local.

**VELUX Portugal, Lda**
Travessa das Pedras Negras, 1 – 2º
1100-404 Lisboa
Tel. +351 21 880 00 60