VELUX ГАРАНЦИЯ ЗА ПРОДУКТА

Благодарим Ви, че закупихте продукт с марката VELUX. Ние се гордеем с нашите продукти, както и с това, че на повечето притежатели на продукти VELUX никога не им се налага да ползват гаранцията на VELUX. В случай че краен потребител[1] има опасения относно продукт VELUX, тази гаранция ще Ви помогне да разберете начина, по който ние бихме могли да реагираме.

Необходимо е също да отбележим, че в допълнение към настоящата гаранция, крайният потребител[1] има отделни права по закон, произтичащи от закупуването на продукт VELUX. Тези права по никакъв начин не са засегнати от гаранцията. Насоки относно други отделни законни права можете да получите от продавача или от друг съответен консултант. По закон потребителят разполага със средства за правна защита в случай на несъответствие на стоката и тези средства за правна защита не са засегнати от търговската гаранция.

1. Приложение на настоящата гаранция за продукта
ВЕЛУКС България ЕООД ("**VELUX**") предлага на крайните потребители[1] гаранция по отношение на продуктите на VELUX.

VELUX продуктова гаранция покрива продуктите, описани по-долу:

VELUX покривни прозорци и инсталационни продукти	**Гаранционен период[2]**
VELUX покривни прозорци, включително стъклопакет. VELUX външни обшивки. VELUX продукти за монтаж като VELUX вътрешна облицовка, VELUX изолационна рамка, VELUX плисирано пародишащо фолио, VELUX паромембрана, VELUX допълнителна рамка към жлеба на касата и VELUX опорна греда между прозорците.	10 години
VELUX прозорци за плосък покрив. VELUX куполи, включително отваряемата част.	5 години
VLT 1000 изход за покрив (изход за покрив специално проектиран за неотопляеми, необитаеми помещения).	2 години

VELUX светлинни тунели	**Гаранционен период**
VELUX светлинни тунели, включително стъклопакет.	5 години

VELUX слънцезащитни продукти	**Гаранционен период**
Вътрешни	
VELUX електрически щори и щори, захранвани със слънчева енергия.	5 години
VELUX ръчни щори и VELUX комарници.	3 години
Външни	
VELUX външни ролетни щори и VELUX външни електрически и захранвани със слънчева енергия сенници.	5 години
Ръчни VELUX външни сенници.	3 години

VELUX продукти за управление на VELUX слънцезащитни продукти	**Гаранционен период**
VELUX продукти за ръчно управление (например пръчки).	3 години

[1] "**Краен потребител**" означава физическото или юридическото лице, което притежава продукта VELUX и което не е придобило същия с оглед препродажба или монтаж с търговска цел.
[2] "**Гаранционният период**" започва да тече от датата на закупуване на продукта VELUX от търговец на VELUX, което при поискване от VELUX трябва да бъде удостоверено с оригинална фактура или касова бележка. Ако датата на закупуване не може да бъде удостоверена, гаранционният период започва от датата на производство, посочена върху всеки продукт VELUX.

VELUX мотори и други продукти, използвани за работа с електрическо или соларно захранване	Гаранционен период
VELUX компоненти за прозорци за скатен покрив с електрическо или соларно захранване VELUX мотори, соларни клетки, батерии и други електрически компоненти, предварително монтирани от VELUX като вградена част от прозорци за скатен покрив с електрическо или соларно захранване.	3 години
VELUX компоненти за прозорци за плосък покрив с електрическо или соларно захранване VELUX мотори, соларни клетки, батерии и други електрически компоненти, предварително монтирани от VELUX като вградена част от прозорци за плосък покрив с електрическо или соларно захранване.	3 години
VELUX допълнителни продукти с електрическо или соларно захранване Други продукти VELUX, използвани за работата на продукти с електрическо или соларно захранване, като стенни ключове за управление, гейтуей за управление на приложения, сензори, интерфейси, дистанционни управления и захранващи блокове, които не са предварително монтирани като вградена част от прозорци за скатен и плосък покрив..	3 години
VELUX мотори с електрическо или соларно захранване KMG и KSX VELUX Комплекти за надграждане на прозорци за скатен покрив VELUX с ръчно управление в такива с електрическо или соларно захранване, съдържащи електромотор (KMG), стенен ключ за управление и датчик за дъжд или соларен мотор (KSX), стенен ключ за управление и сензор за дъжд, включително соларни клетки и батерии.	3 години
VELUX компоненти за външни ролетни щори и външни сенници против топлина с електрическо или соларно захранване VELUX мотори, соларни клетки, батерии и други електрически компоненти, предварително монтирани от VELUX като вградена част от външни ролетни щори и външни сенници против топлина с електрическо или соларно захранване.	5 години
VELUX Продукти за димоотвеждане VELUX мотори и допълнителни електрически продукти, използвани за димоотвеждане, включително електрически компоненти VELUX за димоотвеждане, предварително монтирани от VELUX в скатни и плоски покривни прозорци.	3 години

Резервни части, доставени от VELUX	Гаранционен период
В случай, че бъде установен дефект в резервна част в рамките на гаранционния срок[2], който започва да тече от момента на продажба или на доставка до първия краен потребител[3], VELUX ще предприеме по своя преценка едно от посочените действия: 1) ремонт на продукта VELUX без такса за материали или труд, или 2) безплатна замяна на продукта VELUX и доставка до първоначалния адрес на доставка или до крайния потребител[1].	2 години

Резервни стъклопакети	Гаранционен период
VELUX резервни стъклопакети.	5 години

Други продукти	Гаранционен период
Други VELUX продукти.	2 години

Тази редакция на гаранцията за продуктите VELUX се прилага за продукти, закупени от 01.11.2026 г.

[3] "**Първи краен потребител**" означава крайният потребител[1], който първи придобие продукта VELUX от дружество на VELUX, отговарящо за продажбите, от дилър или друго физическо или юридическо лице, което извършва препродажба или монтаж на продукта VELUX с търговска цел.

Ако вие отговаряте на условията, позволяващи Ви да се възползвате от тази гаранция, без това да засяга други Ваши права, съгласно тази гаранция VELUX по своя преценка ще предприеме едно от следните действия: 1) ще ремонтира повредения продукт VELUX в обект на VELUX, или в обект на крайния потребител[1], по преценка на VELUX, или 2) ще изпрати заместващ продукт VELUX безплатно до обект на VELUX или до крайния потребител[1] по преценка на VELUX, 3) ще възстанови на крайния потребител[1] първоначалната парична стойност на продукта VELUX, или 4) ще предприеме други подходящи действия по отношение на конкретния продукт VELUX.

Тази гаранция важи само за изброените по-горе продукти VELUX, при спазване на условията, посочени по-долу, включително (но не само) условията в раздел 4. В допълнение, гази гаранция е приложима само за дефекти, които не са изключени, както е посочено в раздел 3.

2. Гаранционен срок
Рекламациите по тази гаранция трябва да бъдат изпратени съгласно раздел 5, в рамките на срока, който – освен ако е указано друго по-горе – започва да тече от датата, на която продуктът VELUX е продаден на първия краен потребител[3] и изтича в края на съответния гаранционен срок[2] на продукта VELUX, по отношение на който е предявена рекламацията.

3. Дефекти, покрити от гаранцията
Съгласно условията, тази гаранция покрива дефекти, възникнали при производството на продукта, включително в материалите, използвани за производството му. Гаранцията не покрива други видове дефекти по продуктите VELUX и те се считат за изключени.

4. Условия
Рекламации съгласно тази гаранцията не се приемат, когато дефектът е възникнал пряко или непряко при а) монтажа на продукта (включително, но не само, монтаж, извършен в противоречие с инструкциите на VELUX за монтаж, или при неспазване на стандартите за качество на работата); б) монтаж на продукта извън препоръчителните зони за монтаж, в) начин на употреба, несъответстващ на стандартната експлоатация, или неправилно използване; г) износване и амортизация; д) използване на несъвместими резервни части, износени части, или принадлежности (напр. електрозахранващо устройство); е) транспортиране; ж) всякакъв вид неподходящо боравене; з) модификации по изделието, или и) други фактори, несвързани с изработката на продукта, или материалите, използвани за неговото производство.

Също така, тази гаранция е неприложима по отношение на дефекти, възникнали пряко или непряко поради недостатъчна грижа, включително (но не само) при отсъствие на поддръжка, регулярни тестове и/или сервизно обслужване, или поради недостатъчна грижа при поддръжката на продукта, описана в инструкциите за употреба/поддръжка, или указанията за употреба, или ако е било възможно дефектът да бъде предотвратен чрез поддръжка, както е описано в инструкциите за употреба/поддръжка, или правилата за употреба. Всички инструкции и указания за употреба могат да бъдат получени от VELUX или изтеглени от www.velux.com или www.velux.bg.

VELUX не гарантира, че експлоатацията на софтуера, инсталиран на продукта, ще бъде без грешки или прекъсвания, че ще бъдат отстранени дефекти в софтуера, или че този софтуер ще бъде съвместим с бъдещи продукти или софтуер на VELUX.

Тази гаранция не покрива следните видове рекламации:

- Обезцветяване на части, които не са видими при нормална употреба;
- Промяна в цвета и избледняване, независимо дали са причинени от слънце / конденз / киселинен дъжд / изпръскване със сол или други условия, свързани с корозионен, или съществено променящ ефект;
- Други козметични състояния, като например висящи тъкани, или пластинки на венецианските щори, или промяна в уплътненията на прозорците;
- Чворове в дървения материал;
- Неизбежно и/или очаквано намаляване на ефикасността на продукта, включително технически стойности и спецификации, както и общ допуск в ефективността;
- Отклонения, обичайно появяващи се в използваните материали;
- Повреди, намалено или ограничено функциониране или проникване на вода в резултат на блокиране, или подобни ограничения, дължащи се на лед, сняг, клони и др.;
- Несъвършенства по стъклото, включително промени в цвета, сенки, петна или други, които са били налице в момента на доставката, или са възникнали в рамките на гаранционния период[2] и които не намаляват съществено видимостта;
- Корозия (по конструкцията);
- Деградация на соларните клетки;
- Повреда в резултат на инцидент, включително, но не само неволно счупване на стъклото, счупване или напукване на купола;
- Проблеми, дължащи се на проникване на вода, като например задържане на лед, което не в резултат от дефект в продукта VELUX;
- Некачествено проектиране или строителство на сградата;

- Движения на прилежащи или съседни конструкции или други подобни;
- Промени в покритите продукти VELUX;
- Добавяне на неодобрени компоненти;
- Екстремни атмосферни условия, светкавици или силни градушки;
- Използване в зони с висока влажност, зони без подходяща или адекватна вентилация, или контрол на влажността;
- Продукти, подложени на условия извън проектните им ограничения;
- Излагане на обработка след доставка, например шлайфане, пясъкоструйна обработка, гравиране, пастиране или друга обработка на повърхността;
- Изменения в оцветяването на стъклото или пластмасата, или повреда, причинена от неблагоприятни условия, като корозивни фактори на околната среда, включително киселинни дъждове;
- Корозиране на стъклото в резултат на застояла вода и отломки;
- Конденз на покривни прозорци и модулно остъкляване за покриви и други свързани с въздействието на вода повреди, които могат да възникнат като естествен резултат от влажността вътре или извън сградата, или от разликите между вътрешна и външна температура;
- Рекламации във връзка с изолационни стъклопакети, където върху повърхността на стъклото е положено фолио, и
- Други състояния, подобни на посочените по-горе, независимо дали са определени като дефекти.

С настоящата гаранция VELUX няма за цел да ограничи или изключи отговорност, ако нашите опити да направим това биха били недействителни поради определени законни права на крайните потребители[1]. Във връзка с това условие VELUX не поема никаква отговорност по тази гаранция, или по друг начин, за пропуснати ползи, или други непреки загуби, произтичащи по силата на тази гаранция, или във връзка с предявена съгласно тази гаранция рекламация. Това не включва отговорност за вреди, причинени от дефект на продукта, като VELUX не поема отговорност за загуби, причинени пряко или непряко от инциденти извън контрола на VELUX, включително, но не само, колективни трудови спорове, пожар, война, тероризъм, ограничения за внос, политически вълнения, необичайни природни явления, вандализъм или други форсмажорни обстоятелства.

Докато VELUX не се стреми да изключи, нито да ограничи отговорността си, ако това би било недействително поради законните права на крайния потребител[1], VELUX не носи отговорност за каквито и да било вреди на лица или имущество, включително и на самия покрит от гаранцията продукт VELUX, произтичащи от неоторизиран опит за ремонт или замяна на продукта VELUX.

VELUX има право по собствена преценка да откаже да осигури частично или изцяло обезщетяване по тази гаранция, в случаите, когато неоторизиран опит за ремонт, или замяна на продукт VELUX е причинил допълнителна повреда. Ние Ви съветваме да не правите опити за ремонт или замяна на продукти VELUX без разрешението на VELUX, като в противен случай всяка рекламация, възникнала по отношение на причинен поради това дефект, ще бъде отхвърлена.

Крайният потребител[1] е отговорен да намали и сведе до минимум вредите, причинени от вода, или други вреди, които могат да бъдат причинени от продукт VELUX, който е покрит от гаранцията.

5. Писмена рекламация
За да подаде рекламация съгласно гаранцията се изисква крайния потребител[1] да изпрати писмено известие за нея в рамките на съответния гаранционен срок[2] и във всички случаи в двумесечен срок от датата, след която на крайния потребител[1] е станал известен, или би следвало да му стане известен дефектът, за който е предявена рекламацията. Писменото известие следва да бъде изпратено до VELUX на посочения по-долу адрес.

6. Допълнителни условия
В случай че към момента на ремонт или замяна продуктът VELUX вече не се произвежда, или не се произвежда в същата версия (форма, цвят, покритие, окончателна изработка и т.н.), VELUX има право да го ремонтира или замени с подобен продукт VELUX.

Също така, като условие по тази гаранция, VELUX има право да поиска дефектният продукт да бъде изпратен обратно (за сметка на крайния потребител[1]) до обект на VELUX или до обект на крайния потребител[1], по решение на VELUX.

7. Гаранция за ремонтирани или заменени продукти VELUX
Когато по силата на настоящата гаранция VELUX предприеме ремонт или замяна на продукт VELUX, първоначалният гаранционен срок[2], отнасящ се за този продукт VELUX, ще продължи да се прилага и няма да бъде удължен.

8. Демонтаж и повторен монтаж
В тази гаранция не се включват разходите и разноските по демонтажа и повторния монтаж на продукт VELUX, или за покриване с платнища или други мерки, предприети по време на ремонта или замяната на продукта.

9. Сервизно обслужване при липса на гаранционно покритие
VELUX има право да поиска компенсация за разходите за посещения за сервизно обслужване, ако рекламацията на крайния потребител[1] няма покритие съгласно настоящата гаранция. Освен това, крайният потребител[1] заплаща всички разходи, включително разходите за труд, направени при огледа на продукта VELUX, както и всички разходи, свързани с демонтажа, повторния монтаж и защитата на продукта VELUX и сградата чрез покриване с платнища и т.н.

10. Процедура за използване на гаранцията
Независимо дали сте предявили рекламация по тази гаранция, в случай че имате опасения, свързани с Вашия продукт VELUX, или неговия монтаж, моля свържете се с отдела за обслужване на клиенти на VELUX директно на посочения по-долу адрес. VELUX ще се постарае да отговори по най-подходящия начин и да осигури възможно най-доброто обслужване.

На разположение са обучени специалисти от нашия екип за обслужване на клиенти, които да обсъдят по телефона Вашите опасения и които след това биха могли помогнат за разрешаване на въпроса по начин, който няма непременно да изисква осигуряване на достъп до дома Ви или до друг обект за посещение на място.

ВЕЛУКС България ЕООД
улица “Пелистер” № 6
ж.к. Павлово,
София 1618
България

Телефон: (00 359 2) 955 99 30
Електронен адрес: bulgaria@velux.co

Приложение към гаранцията за продукта на „ВЕЛУКС България“ ЕООД – извлечение от българския Закон за защита на потребителите, съдържащо разпоредбите, които уреждат правата на крайните потребители, които не се ограничават или изключват от гаранцията за продукта

Чл. 112.

(1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба потребителят има право да предяви рекламация, като поиска от продавача да приведе стоката в съответствие с договора за продажба. В този случай потребителят може да избира между извършване на ремонт на стоката или замяната ѝ с нова, освен ако това е невъзможно или избраният от него начин за обезщетение е непропорционален в сравнение с другия.

(2) Смята се, че даден начин за обезщетяване на потребителя е непропорционален, ако неговото използване налага разходи на продавача, които в сравнение с другия начин на обезщетяване са неразумни, като се вземат предвид:

1. стойността на потребителската стока, ако нямаше липса на несъответствие;
2. значимостта на несъответствието;
3. възможността да се предложи на потребителя друг начин на обезщетяване, който не е свързан със значителни неудобства за него.

Чл. 113.

(1) (Нова - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Когато потребителската стока не съответства на договора за продажба, продавачът е длъжен да я приведе в съответствие с договора за продажба.

(2) (Предишна ал. 1 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба трябва да се извърши в рамките на един месец, считано от предявяването на рекламацията от потребителя.

(3) (Предишна ал. 2, изм. - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) След изтичането на срока по ал. 2 потребителят има право да развали договора и да му бъде възстановена заплатената сума или да иска намаляване на цената на потребителската стока съгласно чл. 114.

(4) (Предишна ал. 3 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Привеждането на потребителската стока в съответствие с договора за продажба е безплатно за потребителя. Той не дължи разходи за експедиране на потребителската стока или за материали и труд, свързани с ремонта ѝ, и не трябва да понася значителни неудобства.

(5) (Предишна ал. 4 - ДВ, бр. 18 от 2011 г.) Потребителят може да иска и обезщетение за претърпените вследствие на несъответствието вреди.

Чл. 114.

(1) При несъответствие на потребителската стока с договора за продажба и когато потребителят не е удовлетворен от решаването на рекламацията по чл. 113, той има право на избор на една между следните възможности:

1. разваляне на договора и възстановяване на заплатената от него сума;
2. намаляване на цената.

(2) Потребителят не може да претендира за възстановяване на заплатената сума или за намаляване цената на стоката, когато търговецът се съгласи да бъде извършена замяна на потребителската стока с нова или да се поправи стоката в рамките на един месец от предявяване на рекламацията от потребителя.

(3) (Нова – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Търговецът е длъжен да удовлетвори искане за разваляне на договора и да възстанови заплатената от потребителя сума, когато след като е удовлетворил три рекламации на потребителя чрез извършване на ремонт на една и съща стока, в рамките на срока на гаранцията по чл. 115, е налице следваща поява на несъответствие на стоката с договора за продажба.

(4) (Предишна ал. 3 – ДВ, бр. 61 от 2014 г., в сила от 25.07.2014 г.) Потребителят не може да претендира за разваляне на договора, ако несъответствието на потребителската стока с договора е незначително.

Чл. 115.

(1) Потребителят може да упражни правото си по този раздел в срок до две години, считано от доставянето на потребителската стока.

(2) Срокът по ал. 1 спира да тече през времето, необходимо за поправката или замяната на потребителската стока или за постигане на споразумение между продавача и потребителя за решаване на спора.

(3) Упражняването на правото на потребителя по ал. 1 не е обвързано с никакъв друг срок за предявяване на иск, различен от срока по ал. 1.