# ВЕЛЮКС ГАРАНТІЯ НА ПРОДУКЦІЮ

Ми вдячні за Ваш вибір продукції ВЕЛЮКС. Ми пишаємося тим, що ми виробляємо, а також, тим що переважна більшість власників продукції ВЕЛЮКС не мають необхідності звертатись за гарантійним обслуговуванням ВЕЛЮКС. У випадку якщо Кінцеві Користувачі[1] матимуть питання у зв'язку з продукцією ВЕЛЮКС, ця гарантія допоможе Вам мати чітке уявлення про те, як ми могли б відповісти.

Слід також сказати, що на додаток до цієї гарантії, Кінцевий Користувач матиме окремі юридичні права, які виникають від продажу продукції ВЕЛЮКС. Гарантія ніяким чином не впливає на такі права. Щодо застосування будь-яких окремих юридичних прав зверніться до торгового представника або іншого відповідного консультанта.

**1. Застосування гарантії на продукцію**

ТОВ "ВЕЛЮКС Україна" (далі - "**ВЕЛЮКС**") пропонує Кінцевим Користувачам наступну гарантію на продукцію ВЕЛЮКС.

**Гарантія ВЕЛЮКС покриває продукти, які зазначені нижче:**

| **Мансардні вікна ВЕЛЮКС та продукція для встановлення** | **Гарантійний Термін[2]** |
|---|---|
| Мансардні вікна ВЕЛЮКС, включно зі склопакетами.<br>Коміри ВЕЛЮКС.<br>Продукцію ВЕЛЮКС для встановлення, зокрема відкоси ВЕЛЮКС, теплоізоляційну раму ВЕЛЮКС, гідроізоляційний комплект ВЕЛЮКС, пароізоляційний комплект ВЕЛЮКС, розширювач рами ВЕЛЮКС та підтримуючу крокву ВЕЛЮКС.<br>Вікна ВЕЛЮКС для плоских покрівель. | 10 років |
| Виходи на дах VLT 1000 (виходи на дах призначені для нежилих приміщень, що не обігріваються). | 2 роки |

| **Світлові тунелі ВЕЛЮКС** | **Гарантійний Термін** |
|---|---|
| Світлові тунелі ВЕЛЮКС, включаючи склопакет. | 5 років |

| **Сонцезахисні аксесуари ВЕЛЮКС** | **Гарантійний Термін** |
|---|---|
| **Внутрішні аксесуари** | |
| Штори ВЕЛЮКС з живленням від електромережі або сонячної енергії | 5 років |
| Штори ВЕЛЮКС із ручним керуванням і москітні сітки ВЕЛЮКС. | 3 роки |
| **Зовнішні аксесуари** | |
| Ролети ВЕЛЮКС та штори проти спеки ВЕЛЮКС з живленням від електромережі або сонячної енергії. | 5 років |
| Штори проти спеки з ручним управлінням. | 3 роки |

| **Продукція ВЕЛЮКС для керування сонцезахисними аксесуарами** | **Гарантійний Термін** |
|---|---|
| Продукти ВЕЛЮКС для ручного керування (такі як стрижень ). | 3 роки |

[1] "**Кінцевий Користувач**" – фізична або юридична особа, яка є власником продукції ВЕЛЮКС і яка придбала її не з метою подальшого перепродажу або встановлення у процесі своєї господарської діяльності.

[2] "**Гарантійний Термін**" починається з дати придбання продукції ВЕЛЮКС у дилера, який за запитом ВЕЛЮКС повинен бути підтверджений оригіналом рахунку або касовим чеком (квитанцією продажу). Якщо дата придбання не може бути підтверджена, то Гарантійний Термін починається з дати виготовлення продукції ВЕЛЮКС, що зазначена на кожному продукті.

| Двигуни та інші продукти VELUX з живленням від електромережі або сонячної батареї | Гарантійний термін |
|---|---|
| **Компоненти VELUX для похилих мансардних вікон з живленням від електромережі або сонячної батареї**<br>Двигуни VELUX, сонячні батареї, акумулятори та інші електричні компоненти, попередньо встановлені VELUX як інтегрована частина похилих мансардних вікон із живленням від електромережі або сонячної батареї. | 1 років |
| **Компоненти VELUX для зенітних вікон та куполів з живленням від електромережі або сонячної батареї**<br>Двигуни VELUX, сонячні батареї, акумулятори та інші електричні компоненти, попередньо встановлені VELUX як інтегрована частина зенітних вікон та куполів із живленням від електромережі або сонячної батареї. | 1 роки |
| **Додаткові продукти VELUX з живленням від електромережі або сонячної батареї**<br>Інші продукти VELUX для керування з живленням від електромережі або сонячної батареї, як-от настінні пульти керування, шлюзи для App Control, датчики, інтерфейси, пульти дистанційного керування та блоки живлення, які не були попередньо встановлені як інтегрована частина вікон та куполів. | 1 роки |
| **Двигуни VELUX KMG та KSX з живленням від електромережі або сонячної батареї**<br>Комплекти для модернізації VELUX для переобладнання похилих мансардних вікон з ручним керуванням на живлення від електромережі або сонячної батареї, що містять або електричний двигун (KMG), настінний пульт керування і датчик дощу, або двигун на сонячній енергії (KSX), настінний пульт керування і датчик дощу (включаючи сонячні батареї та акумулятори). | 1 роки |
| **Компоненти VELUX для ролет та штор проти спеки з живленням від електромережі або сонячної батареї**<br>Двигуни VELUX, сонячні батареї, акумулятори та інші електричні компоненти, попередньо встановлені VELUX як інтегрована частина ролет та штор проти спеки з живленням від електромережі або сонячної батареї. | 1 роки |
| **Продукти VELUX для димовидалення**<br>Двигуни VELUX та додаткові продукти з живленням від електромережі для систем димовидалення, включаючи електричні компоненти VELUX для димовидалення, попередньо встановлені VELUX у вікнах та куполах. | 1 роки |

| Запасні частини до продукції, що поставляється ВЕЛЮКС | Гарантійний Термін |
|---|---|
| Якщо дефект запасної частини до продукції доведений до нашої уваги впродовж Гарантійного Терміну, який починається з дня продажу запасної частини або іншим чином доставленої до Першого Кінцевого Користувача[3], ВЕЛЮКС: а) відремонтовує продукцію ВЕЛЮКС без стягнення плати за матеріал або роботу, або б) проведе заміну продукції ВЕЛЮКС з безкоштовною доставкою до початкової точки продажу чи до Кінцевого Користувача. | 2 роки |

| Склопакети для заміни | Гарантійний Термін |
|---|---|
| Склопакети ВЕЛЮКС для заміни. | 5 років |

[3] **"Перший Кінцевий Користувач"** – Кінцевий Користувач який придбав продукцію ВЕЛЮКС безпосередньо у компанії ВЕЛЮКС або у її дилера, або у будь-якої іншої фізичної або юридичної особи, яка здійснює перепродаж цієї продукції у процесі своєї господарської діяльності.

| Іншаі продукція | Гарантійний Термін |
|---|---|
| Інша продукція ВЕЛЮКС. | 2 роки |

Це видання гарантії на продукцію ВЕЛЮКС застосовується до продукції, придбаної з 01.11.2026 року.

Якщо Ви маєте право скористатися цією гарантією, то без шкоди для будь-яких окремих юридичних прав, ВЕЛЮКС відповідно до цієї гарантії забезпечить одну з таких дій: 1) усунення дефектів (ремонт) продукції ВЕЛЮКС за місцезнаходженням ВЕЛЮКС або Кінцевого Користувача, 2) безкоштовну заміну продукції ВЕЛЮКС за місцезнаходженням ВЕЛЮКС або Кінцевого Користувача, 3) відшкодування Кінцевому Користувачу сплаченої ціни продукції ВЕЛЮКС, 4) відшкодування Кінцевому Користувачу витрат на ремонт, 5) зменшення купівельної ціни продукції або 6) здійснення інших дій в залежності від продукції ВЕЛЮКС.

**Ця гарантія буде застосовуватися тільки до вищеперерахованої продукції ВЕЛЮКС при дотриманні умов, викладених нижче, включаючи (але не обмежуючись ними) умови викладені в розділі 4. Крім того, ця гарантія поширюється тільки на дефекти, які підлягають гарантійному обслуговуванню, як визначено в розділі 3.**

**2. Гарантійний Термін**
Претензії згідно цієї гарантії повинні бути направлені відповідно до розділу 5 та протягом періоду, який, якщо інше не вказано вище, починається з дня, коли продукція ВЕЛЮКС продана Першому Кінцевому Користувачу, та термін дії якого закінчується в кінці відповідного Гарантійного Терміну для продукції ВЕЛЮКС, на який подається скарга.

**3. Гарантійне покриття**
Відповідно до умов, ця гарантія поширюється на дефекти, які виникають від виробництва продукції, в тому числі дефекти матеріалів, що використовуються при виготовленні продукції. Інші типи дефектів, що стосуються продукції ВЕЛЮКС, не покриваються цією гарантією та будуть вважатись такими, що не підлягають гарантійному обслуговуванню.

**4. Умови**
Згідно цієї гарантії скарги не будуть прийняті, якщо дефекти є прямим або опосередкованим результатом а) неправильного встановлення, включаючи (але не обмежуючись) встановлення, здійсненого з недотриманням інструкцій ВЕЛЮКС зі встановлення або з недотриманням професійних кваліфікаційних вимог, б) встановлення продукції у місцях, що знаходяться поза межами рекомендованих місць встановлення, в) неправильної експлуатації або неналежного використання, г) зношення, ґ) використання несумісних запасних частин, витратних матеріалів або аксесуарів (наприклад, електропостачання), д) транспортування, е) будь-якої форми неправильного користування, є) видозмінення продукції або ж) інших факторів, які не пов'язані з дефектами виробництва або дефектами матеріалів, що використані у виробництві продукції.

Крім цього, ця гарантія не покриває дефекти, що є прямим або опосередкованим результатом нехтування, включно (але не обмежуючись), виконанням вимог регулярного контролю та обслуговування, халатності щодо догляду за продукцією згідно з викладеним в інструкції користувача (інструкції з догляду) чи у вказівках для використання, або, у випадках, коли дефектам можливо було запобігти шляхом догляду за продукцією згідно викладених в інструкції користувача (інструкції з догляду)вказівок, чи вказівок з використання. Такі інструкції чи вказівки можна отримати у ВЕЛЮКС або завантажити на веб-сайті www.VELUX.com та www.VELUX.ua.

ВЕЛЮКС не гарантує, що робота програмного забезпечення продукції буде безпомилковою або безперервною, що дефекти в програмному забезпеченні будуть виправлені, що програмне забезпечення буде сумісне з майбутньою продукцією ВЕЛЮКС або програмним забезпеченням ВЕЛЮКС.

**Ця гарантія не поширюється на скарги, що стосуються:**
- Знебарвлювання частин, що є невидимими у процесі звичайного користування;
- Будь-якої зміни кольору та вицвітання, незалежно від того, чи було це спричинено сонячним промінням/ конденсацією/ кислотним дощем/ бризками солоної рідини або будь-якими іншими умовами, що спричинили корозію, або іншим чином вплинули на матеріал;
- Будь-яких інших косметичних недоліків, таких як, наприклад, провисання матерії, планок жалюзі чи змін в ущільнювачі склопакету.
- Сучків у деревині;
- Неминучого та/або очікуваного зменшення ефективності продукції, включаючи технічні показники/характеристики, а також загальних допустимих відхилень ефективності;
- Відхилень, що природно виникають у використовуваних матеріалах;

- Несправності, зменшення чи обмеження функцій або протікання, що є результатом блокування або подібного впливу льоду, снігу, гілок рослин тощо;
- Вад, включаючи неоднорідності кольору, тіні або плями тощо на склі, що існували на час доставки або виникли впродовж Гарантійного Терміну, і які помітно не погіршують видимість;
- Корозії (на металевих конструкціях);
- Зниження ефективності сонячних батарей;
- Пошкодженнь в результаті нещасного випадку, в тому числі, але не обмежуючись, випадковим розбиттям скла, утворенням тріщин;
- Проблем спричинених проникненням води, таких як намерзання криги, що не випливають з дефекту продукції ВЕЛЮКС;
- Дефектним дизайном будівлі або конструкції;
- Змін в прилеглих або похідних конструкціях;
- Змін в продукції ВЕЛЮКС;
- Додавання незатверджених компонентів;
- Екстремальних погодних умов, блискавки або сильного граду;
- Застосування в місцях з підвищеною вологістю, в місцях без належної або достатньої вентиляції та контролю вологості;
- Продукції, яка використовується в умовах, що перевищують її проектні межі;
- Впливу обробки після доставки, наприклад, шліфування, піскоструминної обробки, гравірування, приклеювання або іншої обробки поверхні;
- Змін в скляному або пластиковому забарвленні або пошкодженнь, викликаних несприятливими умовами, такими як агресивні чинники навколишнього середовища, включаючи кислотні дощі;
- Корозії скла в результаті стоячої води та накопичення/нанесення абразивних матеріалів/частинокна склі;
- Конденсату на мансардних вікнах і модульних світлових люках і будь-яких пов'язаних пошкодженнь водою, що можуть відбуватися, як природний результат вологості всередині, або зовні будівлі, або внаслідок різниці між внутрішньою та зовнішньою температурою повітря;
- Претензій щодо склопакетів, де будь-яка плівка була застосована до поверхні скла, та
- Будь яких інших подібнх умов, незалежно від того чи характеризуються вони, як дефекти.

ВЕЛЮКС цією гарантією не обмежує та не виключає відповідальності, обмеження або виключення якої було б невиконанням у примусовому порядку окремих юридичних прав Кінцевого Користувача, при умові, що ВЕЛЮКС не бере на себе відповідальність згідно цієї гарантії або іншого за втрату прибутку, або будь-які опосередковані або наслідкові втрати, що випливають згідно або у відношенні зі скаргою зробленою відповідно до цієї гарантії. Це не включає зобов’язань щодо відповідальності за продукцію, та ВЕЛЮКС не бере на себе відповідальності за втрати, прямо або опосередковано спричинені випадками, що знаходяться поза межами контролю ВЕЛЮКС, включаючи, але не обмежуючись, трудовими конфліктами, пожежею, війною, тероризмом, обмеженням імпорту, політичним безчинством, незвичайними природними явищами, вандалізмом або іншими форс-мажорними обставинами.

Не обмежуючи та не виключаючи відповідальність, обмеження або виключення якої було б невиконанням у примусовому порядку окремих юридичних прав Кінцевого Користувача, ВЕЛЮКС не бере на себе відповідальність за будь-які втрати, які виникають у осіб щодо майна, в тому числі самої продукції ВЕЛЮКС, що підлягає гарантійному обслуговуванню, що викликані будь-якою несанкціонованою спробою відремонтувати або замінити продукцію ВЕЛЮКС.

ВЕЛЮКС може, на свій розсуд, відмовитися від надання будь-яких або всіх засобів правового захисту відповідно до цієї гарантії, якщо будь-яка несанкціонована спроба відремонтувати або замінити продукцію ВЕЛЮКС, що покривається цією гарантією, викликала подальше пошкодження. Ми рекомендуємо Вам не намагатися відремонтувати або замінити продукцію ВЕЛЮКС без дозволу ВЕЛЮКС, адже будь-яка скарга щодо такого дефекту, який в результаті виникає, не підлягає гарантійному обслуговуванню.

Кінцевий Користувач є відповідальний за мінімізацію пошкодження водою або за будь-яке інше пошкодження, що може бути спричинене продукції ВЕЛЮКС, яка підпадає під дію гарантії/гарантійних зобов'язань.

ВЕЛЮКС не бере на себе відповідальності за непрямі збитки, включаючи непрямі втрати, та не бере на себе відповідальності виробника, крім тієї, що випливає з законодавства, дотримання якого є обов’язковим.

**5. Письмова скарга**

Для отримання послуг та продукції відповідно до цієї гарантії Кінцевий Користувач повинен надати письмову скаргу впродовж Гарантійного Терміну та впродовж двох місяців з часу, коли Кінцевий Користувач виявив дефект або мав його виявити. До письмової скарги додається оформлений бланк гарантії, розрахунковий документ (товарний чек, касовий чек) або інший документ з датою продажу. Письмова заява та вищевказані документи мають бути направлені до ВЕЛЮКС на адресу вказану далі.

**6. Додаткові умови**
Якщо під час ремонту або заміни продукції ВЕЛЮКС, така продукція не виробляється або не виробляється в такій моделі (формі, кольорі, покритті, обробці і т.д.), ВЕЛЮКС має право відремонтувати або замінити її: а) продукцією іншої моделі з перерахунком покупної ціни, або б) аналогічною моделлю без такого перерахунку.

Крім того, в якості умови цієї гарантії, ВЕЛЮКС має право вимагати повернути дефектний продукт за місцезнаходженням ВЕЛЮКС або за місцезнаходженням Кінцевого Користувача на розсуд ВЕЛЮКС.

**7. Гарантія відремонтованої або заміненої продукції ВЕЛЮКС**
Якщо ВЕЛЮКС здійснив ремонт продукції ВЕЛЮКС згідно цієї гарантії, початковий Гарантійний Термін, що застосовується до цієї продукції, збільшується на час перебування продукції ВЕЛЮКС в ремонті, а у випадку обміну продукції ВЕЛЮКС, Гарантійний Термін обчислюється заново від дня обміну.

**8. Демонтаж та повторне встановлення**
Ця гарантія не включає в себе оплату та витрати, пов'язані з демонтажем та повторним встановленням продукції ВЕЛЮКС або будь-яке накриття продукції брезентом або інші заходи, що виникають під час робіт по ремонту або заміни продукції.

**9. Сервісні візити, що не покриваються цією гарантією**
ВЕЛЮКС має право вимагати відшкодування витрат за сервісний візит, якщо претензія Кінцевого Користувача не покривається цією гарантією. Крім того, Кінцевий Користувач повинен сплатити всі витрати, включаючи витрати на оплату праці, понесену у зв'язку з інспекцією продукції ВЕЛЮКС, а також будь-які витрати, що стосуються демонтажа, повторного встановлення продукції ВЕЛЮКС, захисту продукції ВЕЛЮКС та будівлі, шляхом накриття їх брезентом, та інше.

**10. Порядок отримання переваг з цієї гарантії**

У випадку якщо Ви маєте питання щодо продукції ВЕЛЮКС або її встановлення, будь ласка, зверніться до відділу обслуговування клієнтів ВЕЛЮКС за адресою вказаною нижче. ВЕЛЮКС надасть Вам кваліфіковані відповідь та послуги за можливістю.

Ви можете поставити питання кваліфікованій команді відділу обслуговування клієнтів по телефону, яка можливо вирішить Ваше питання у спосіб, що не вимагатиме візиту на об’єкт.

**ТОВ “ВЕЛЮКС Україна”**
Україна 02140 Київ
вул. Ревуцького 44а
www.VELUX.ua
+380 44 321 16 00

| | |
|---|---|
| **Дата Продажу** | |
| **№ документа** | |
| **Покупець** | |

| **Продукція** | **Кількість** |
|---|---|
| | |
| | |
| | |
| | |

Підпис

М.П