GARANTÍA DE LOS PRODUCTOS VELUX

Gracias por adquirir un producto VELUX. En VELUX estamos muy orgullosos de nuestros productos y de que la gran mayoría de nuestros consumidores nunca tienen que hacer uso de nuestra garantía. La presente garantía explica la forma en la que VELUX responde en el caso de que usted, como Consumidor Final[1], tuviera un problema con un producto VELUX.

Por la compra de un producto VELUX, los Consumidores Finales disfrutan de una serie de derechos legales independientes y adicionales a la presente garantía, los cuales no se ven afectados en ningún modo por la misma. Puede obtener más información sobre sus derechos legales de su vendedor o de un asesor en la materia. El consumidor tiene derecho por ley a que el vendedor le indemnice gratuitamente en caso de falta de conformidad de los bienes y a que dicha indemnización no se vea afectada por la garantía comercial.

1. Productos a los que se aplica la presente garantía de Producto

VELUX Spain, S.A., con domicilio social en C/Anabel Segura, 16, 28108 Alcobendas (Madrid), ('**VELUX**') ofrece a los Consumidores Finales una garantía en relación con los siguientes productos VELUX.

La garantía VELUX de productos cubre siguientes productos:

Ventanas para tejados y productos de instalación VELUX	**Plazo de Garantía[2]**
Ventanas de tejado VELUX, incluyendo acristalamientos. Cercos de estanqueidad VELUX. Productos de instalación VELUX en forma de recercado VELUX, premarco aislante VELUX, lámina impermeable perímetral VELUX, barrera de vapor VELUX, extensión del marco VELUX y viga de soporte VELUX. Ventanas de cubierta plana VELUX. Cúpulas VELUX.	10 años
Luceras VLT 1000 (las ventanas de tejado para bajo cubierta está diseñada para su uso en estancia sin aislamiento, no habitables).	3 años
Ventanas de salida a cubierta GVK (ventana con apertura lateral diseñada como salida) y ventanas GVT.	3 años

Tubos solares VELUX	**Plazo de Garantía**
Tubos solares VELUX, incluyendo acristalamientos.	10 años

Productos de decoración y de protección solar VELUX	**Plazo de Garantía**
Interior Cortinas manuales VELUX y mosquiteras VELUX. Cortinas eléctricas y solares VELUX.	3 años
Exterior Persianas y toldos eléctricos y solares VELUX.	5 años
Toldos manuales VELUX.	3 años

[1] "**Consumidor Final**" es la persona física o jurídica propietaria del producto VELUX y que no ha adquirido el mismo para revenderlo o instalarlo en el ejercicio de su actividad comercial o empresarial.

[2] El "**Plazo de Garantía**" comienza en la fecha de compra del producto VELUX a un distribuidor VELUX, circunstancia que, a solicitud de VELUX, debe poder ser acreditada mediante la factura o tique de compra originales. Cuando no resulte posible acreditar la fecha de compra, el Plazo de Garantía comenzará en la fecha de fabricación que conste en el producto VELUX en cuestión.

Productos VELUX para accionamiento de productos de decoración y de protección solar VELUX	Plazo de Garantía
Productos de accionamiento manual VELUX.	3 años

Motores VELUX y otros productos utilizados para el accionamiento mediante energía eléctrica o solar	Plazo de Garantía
Componentes VELUX para ventanas de tejado fijas alimentadas por energía eléctrica o solar Motores VELUX, células solares, baterías y otros componentes eléctricos preconfigurados por VELUX como parte integrada de ventanas de tejado fijas alimentadas por energía eléctrica o solar.	3 años
Componentes VELUX para ventanas para cubierta plana y cúpulas alimentadas por energía eléctrica o solar Motores VELUX, células solares, baterías y otros componentes eléctricos preconfigurados por VELUX como parte integrada de ventanas para cubierta plana y cúpulas alimentadas por energía eléctrica o solar.	3 años
Productos complementarios de VELUX alimentados por energía eléctrica o solar Otros productos VELUX utilizados para que funcionen mediante energía eléctrica o solar, como pulsadores de pared, puertas de enlace para control de aplicaciones, sensores, interfaces, mandos a distancia y unidades de fuente de alimentación que no se hayan preconfigurado como parte integrada de ventanas y cúpulas.	3 años
Motores alimentados por energía eléctrica o solar VELUX KMG y KSX Kits de actualización VELUX para convertir ventanas de tejado fijas VELUX de accionamiento manual a accionamiento eléctrico o solar; los kits contienen un motor eléctrico (KMG), pulsador de pared y sensor de lluvia o un motor alimentado mediante energía solar (KSX), interruptor de pared y sensor de lluvia, incluidas células solares y baterías.	3 años
Componentes VELUX persianas y toldos alimentados por energía eléctrica o solar Motores VELUX, células solares, baterías y otros componentes eléctricos preconfigurados por VELUX como parte integrada de persianas y toldos alimentados por energía eléctrica o solar.	5 años
Productos VELUX para la ventilación de humos Motores VELUX y productos eléctricos complementarios usados para la ventilación de humos, incluidos componentes eléctricos VELUX para ventilación de humos preconfigurados por VELUX en ventanas y cúpulas.	3 años

VELUX Modular Rooflights	Plazo de Garantía
VELUX Modular Rooflights Monolights, incluidas las unidades de acristalamiento. VELUX Modular Rooflights Linearlights, incluidas las unidades de acristalamiento. VELUX Modular Rooflights Circularlights, incluidas las unidades de acristalamiento, excluido el zócalo.	10 años
Productos VELUX de protección solar para VELUX Modular Rooflights..	3 años

Motores VELUX para el accionamiento de ventanas y productos de protección solar para VELUX Modular Rooflights, incluidos los motores preinstalados por VELUX en VELUX Modular Rooflights. Productos VELUX de accionamiento eléctrico, incluidos los componentes eléctricos preinstalados por VELUX en VELUX Modular Rooflights.	3 años

Repuestos proporcionados por VELUX	**Plazo de Garantía**
Si se informara a VELUX sobre un defecto durante el Plazo de Garantía que debe comenzar el día en que fue vendido o proporcionado al Primer Consumidor Final[3], VELUX optará entre 1) reparar el repuesto VELUX sin cargo de material ni mano de obra o 2) proporcionar un repuesto VELUX que lo sustituya entregado sin cargo en el punto en que se compró el repuesto original o al Consumidor Final.	3 años

Acristalamientos de sustitución	**Plazo de Garantía**
Acristalamientos de sustitución VELUX.	5 años

Otros productos	**Plazo de Garantía**
Otros productos VELUX.	3 años

Esta versión de la garantía de los productos VELUX es aplicable a los productos adquiridos a partir del 01.11.2026.

Con independencia de los derechos legales que Usted pueda tener, si Usted está cubierto por la presente garantía, VELUX llevará a cabo, a elección de la propia VELUX, una de las siguientes opciones: 1) Reparar el producto defectuoso, bien en un establecimiento VELUX o bien en el domicilio del Consumidor Final, a elección de VELUX; o 2) Sustituir el producto VELUX de forma gratuita, bien en un establecimiento VELUX o bien en el domicilio del Consumidor Final, a elección de VELUX; 3) Reembolsar al Consumidor Final el precio de compra original abonado por el producto VELUX; o 4) Otra alternativa que se considere pertinente en relación al producto VELUX en cuestión.

La presente garantía únicamente se aplica a los productos VELUX anteriormente indicados y está, en todo caso, sujeta a los términos y condiciones que se establecen a continuación, incluyendo –pero no limitado a- las condiciones establecidas en la Sección 4. Asimismo, esta garantía sólo es aplicable a aquellos defectos que no han sido excluidos en la Sección 3.

2. Plazo de duración de la garantía
Las reclamaciones formuladas al amparo de la presente garantía deben ser notificadas de conformidad con lo establecido en la Sección 5 a continuación. A menos que se indique lo contrario en el apartado anterior, el plazo dentro del que debe realizarse la notificación comenzará en la fecha de venta del producto VELUX al Primer Consumidor Final y finalizará al término del correspondiente Plazo de Garantía del producto VELUX al que se refiere la reclamación.

3. Defectos cubiertos por la garantía
Siempre que se cumplan los términos y condiciones, la presente garantía cubrirá los defectos de fabricación de los productos, incluyendo los defectos en los materiales utilizados en su fabricación. Cualquier otro defecto en relación con los productos VELUX no está cubierto por la presente garantía y, por lo tanto, se considerará excluido.

4. Términos y condiciones
No se aceptarán reclamaciones formuladas con base en la presente garantía cuando el defecto provenga, directa o indirectamente, de a) la instalación del producto (incluyendo -pero no limitado a- la instalación

[3] "**Primer Consumidor Final**" es el Consumidor Final que ha adquirido, en primer lugar, el producto VELUX a una empresa VELUX, a un distribuidor o a otra persona física o jurídica que, en el ejercicio de su actividad comercial o empresarial, comercialice o instale productos VELUX.

llevada a cabo sin seguir las instrucciones de instalación VELUX o en contra de los estándares de calidad y una buena ejecución); b) la instalación del producto fuera de las zonas de instalación recomendadas; c) el manejo contrario al funcionamiento normal, o el uso indebido; d) el desgaste normal; e) el uso de piezas de repuesto, de recambio o de accesorios incompatibles (ej. fuente de alimentación); f) el transporte; g) cualquier manipulación inadecuada; h) las modificaciones del producto; u i) otros factores que no sean los relativos a la fabricación del producto o a los materiales utilizados en la fabricación.

En adición a lo anterior, la presente garantía no será de aplicación en relación con los defectos de cualquier tipo causados, directa o indirectamente, por descuido o negligencia, incluyendo (sin limitación) la falta de mantenimiento, la falta de realización de pruebas y/o de revisiones periódicas, o debido a negligencia o descuido en el mantenimiento del producto conforme a lo indicado en las instrucciones de usuario/de mantenimiento o en las indicaciones de uso, o cuando el defecto se podría haber evitado con el mantenimiento descrito en las instrucciones de usuario/mantenimiento o en las indicaciones de uso. Las referidas instrucciones e indicaciones de uso se pueden solicitar a VELUX o se pueden descargar desde www.velux.com o desde www.velux.es.

VELUX en ningún caso garantiza que no se vayan a producir errores en el software de los productos, o interrupciones en su funcionamiento, ni que los errores en el software vayan a ser corregidos, ni que el software vaya a ser compatible con futuros productos VELUX o software VELUX.

La presente garantía no cubre reclamaciones relacionadas con:

- Decoloración de partes que no son visibles durante el uso habitual;
- Cualquier cambio o pérdida de color y/o desteñido, aunque sean causados por el sol, la condensación, lluvia ácida, salpicaduras de agua salada, o, en general, por cualesquiera otras condiciones con efectos corrosivos o que ocasionen 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 persianas venecianas o alteraciones en el sellado del cristal;
- Nudos en la madera;
- Una reducción inevitable o previsible en la eficiencia del producto, incluyendo variaciones en las especificaciones y en los valores técnicos, así como en las tolerancias de rendimiento general;
- Variaciones que aparecen de forma natural en los materiales utilizados;
- Problemas de funcionamiento, restricciones o reducción del funcionamiento, o entrada de agua debidos a atascos o bloqueos causados por agentes externos tales como hielo, nieve, ramas, etc.;
- Imperfecciones en los cristales, incluidos cambios de color, sombras o marcas, etc., existentes en el momento de la entrega o que surjan durante el Plazo de Garantía, y que no disminuyan la visión de manera significativa;
- Corrosión (en los equipos);
- Degradación de las células solares;
- Daños causados por accidente, incluyendo pero no limitado a, roturas del cristal por accidente, rotura de la cúpula o cuarteo;
- Problemas debidos a la penetración del agua, tales como acumulación de hielo, que no estén causados por un fallo en el producto VELUX;
- Construcción o diseño defectuosos de la edificación;
- Movimientos en los inmuebles colindantes o similares;
- Alteraciones de los productos VELUX cubiertos;
- Adición de componentes no aprobados;
- Condiciones climáticas extremas, rayos o granizadas fuertes;
- Instalación/colocación en zonas de humedad elevada, zonas sin ventilación, con ventilación inadecuada o sin control de humedad;
- Productos sometidos a condiciones fuera de/que exceden las limitaciones de su diseño;
- Exposición a tratamientos tras su entrega ej. lijado, chorro de arena, grabado, encolado u otros tratamientos de superficies;
- Cambios en la coloración del plástico o del cristal o daños causados por condiciones adversas tales como factores ambientales corrosivos, incluyendo lluvia ácida;
- Corrosión del cristal causada por agua estancada y residuos en el cristal;
- Condensación y cualquier otro daño por agua relacionado que se produzca en las ventanas del tejado y claraboyas modulares, que puedan producirse como consecuencia directa de la humedad dentro o fuera de un edificio o de las diferencias entre la temperatura interior y exterior;
- Reclamaciones relativas a unidades de cristal aislante en las que se ha aplicado cualquier película a la superficie del cristal, y
- Cualquier otra situación similar a las anteriores, con independencia de que pueda ser calificada como defecto.

A través de la presente garantía, VELUX no pretende limitar ni excluir su responsabilidad en aquellos casos en que los derechos legales del Consumidor Final no permiten tal limitación o exclusión. Con sujeción a lo anterior, VELUX no asume, ni en virtud de la presente garantía ni de ningún otro modo, responsabilidad por lucro cesante, o por cualquier otra pérdida consecuencial o indirecta que pueda surgir de o en relación con cualquier reclamación formulada conforme a la presente garantía. Y la misma sujeción a los derechos legales del Consumidor Final aplica respecto de la ausencia de responsabilidad por daños causados por los productos y de que VELUX no asuma responsabilidad alguna por pérdidas causadas, directa o indirectamente, por

incidentes que estén fuera del control de VELUX, incluyendo, pero no limitado a, contiendas o enfrentamientos industriales, fuego, guerra, terrorismo, restricciones a la importación, disturbios políticos, fenómenos inusuales de la naturaleza, vandalismo u otras causas de fuerza mayor.

Sin perjuicio de que VELUX no excluye ni limita su responsabilidad en aquellos casos en que los derechos legales del Consumidor Final no permiten tal limitación o exclusión, VELUX no asume responsabilidad alguna por daños personales o materiales, incluyendo los daños al propio producto VELUX cubierto por esta garantía, que sean causados por cualquier intento no autorizado de reparar o de sustituir el producto VELUX.

VELUX puede, a su criterio, negarse a proporcionar todas o alguna de las soluciones ofrecidas en virtud de la presente garantía en el caso de que cualquier intento no autorizado de reparar o de sustituir un producto VELUX cubierto por la garantía incremente el daño. Le aconsejamos que no intente reparar o sustituir el producto VELUX sin la autorización de VELUX. Sin esta autorización, cualquier reclamación relacionada con un defecto que resulte de los mismos será rechazada.

Es responsabilidad del Consumidor Final mitigar y minimizar los daños causados por el agua o cualquier otro daño que pueda causar un producto VELUX cubierto por la presente garantía.

5. Reclamación escrita
Para formular una reclamación de conformidad con lo dispuesto en la presente garantía, el Consumidor Final debe notificar por escrito la reclamación dentro del correspondiente Plazo de Garantía y, en cualquier caso, dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha en la que el Consumidor Final tuvo conocimiento, o razonablemente debió tenerlo, del defecto por el que se formula la reclamación. La notificación escrita debe ser remitida a la dirección de VELUX abajo indicada.

6. Condiciones adicionales
Si, en el momento de la reparación o sustitución del producto VELUX, el mismo ya no se fabrica o ya no se fabrica la misma versión (forma, color, revestimiento, acabado, etc.) VELUX podrá repararlo o sustituirlo por un producto VELUX similar.

Asimismo, como condición de la presente garantía, VELUX podrá exigir, a su exclusivo criterio, que el producto defectuoso le sea devuelto (a cargo del Consumidor Final), a elección de VELUX, a un establecimiento VELUX o en el domicilio del Consumidor Final.

7. Garantía de los productos VELUX reparados o sustituidos
Cuando, de conformidad con lo dispuesto en la presente garantía, VELUX haya llevado a cabo la reparación o sustitución de un producto VELUX, el Plazo de Garantía inicial correspondiente al producto VELUX continuará, sin que se entienda ampliado en el tiempo.

8. Desmontaje y reinstalación
La presente garantía no incluye los costes y gastos de desmontaje y reinstalación del producto VELUX, ni del recubrimiento o protección, u otras medidas que sea necesario utilizar durante la realización de los trabajos de reparación o sustitución.

9. Visitas del servicio técnico en caso de ausencia de cobertura por la presente garantía
VELUX tendrá derecho a reclamar la indemnización por los costes de las visitas del servicio técnico en los casos en que la reclamación del Consumidor Final no esté cubierta por la presente garantía. Asimismo, el Consumidor Final deberá pagar cualesquiera costes, incluyendo los costes de mano de obra, en los que se haya incurrido para examinar el producto VELUX, así como cualesquiera costes relacionados con el desmontaje y reinstalación del producto VELUX y con el recubrimiento y protección del producto VELUX y del edificio con lonas, etc.

10. Procedimiento para beneficiarse de la presente garantía
Tanto si desea formular una reclamación en virtud de la presente garantía como si no, si tiene cualquier problema con un producto VELUX o con su instalación, por favor, póngase directamente en contacto con el servicio de atención al cliente de VELUX en la dirección indicada a continuación. VELUX tratará de proporcionarle la mejor respuesta y servicio posibles.

El servicio de atención al cliente cuenta con personal formado que podrá resolver telefónicamente sus dudas, lo que puede ayudarle a resolver el problema sin necesidad de que tengamos que acudir a su domicilio o a otro lugar para una visita *in situ*.

11. Sus derechos legales

En cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable, la presente garantía no afecta a sus derechos legales como consumidor en caso de falta de conformidad del producto con el contrato, siendo tales derechos independientes y compatibles con la garantía aquí otorgada.
El vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. Si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. La reparación y la sustitución serán gratuitas para el consumidor.

Cuando el consumidor no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor, procederá, a elección de éste, la rebaja del precio o la resolución del contrato. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.

El consumidor deberá informar al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde que tuvo conocimiento de ella. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad. La acción para reclamar el cumplimiento de la garantía legal prescribirá a los tres años desde la entrega del producto.

Salvo prueba en contrario, la entrega se entiende hecha en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si éste fuera posterior. Así pues, es esencial que guarde la documentación acreditativa de la compra.

VELUX Spain, S.A.
Anabel Segura, 16 – Edificio 1-1ª planta
E-28108 Alcobendas
Spain
Tel.: + 34 91 509 71 00