VELUX GARANCIJA NA PROIZVOD

Hvala što ste kupili proizvod VELUX. Ponosni smo na sve što proizvodimo i na činjenicu da većina vlasnika proizvoda VELUX nikada nije morala da koristi garanciju VELUX. Ukoliko Krajnji Korisnici[1] budu ikada imali neko pitanje u vezi sa proizvodom VELUX, ova garancija će vam pomoći u objašnjenju načina na koji bismo mogli da odgovorimo.

Takođe napominjemo da, pored ove garancije, Krajnji Korisnik ima posebna zakonska prava koja proističu iz prodaje proizvoda VELUX. Ova garancija ni na koji način ne utiče na ta prava. Uputstva u vezi sa svakim posebnim zakonskim pravom mogu se dobiti od prodavca ili nekog drugog odgovarajućeg savetnika. Potrošač po zakonu ima pravo na pravne lekove koje mu prodavac obezbeđuje besplatno, u slučaju neusaglašenosti robe i ukoliko na te pravne lekove ne utiče komercijalna garancija.

1. Primena garancije na proizvod
VELUX Srbija d.o.o. („**VELUX**") obezbeđuje Krajnjim Korisnicima garanciju u vezi sa proizvodima.

VELUX garancija na proizvode pokriva sledeće proizvode:

VELUX krovne prozore i proizvode za ugradnju	**Garantni Rok[2]**
VELUX krovni prozori, uključujući jedinice za zastakljivanje. VELUX opšivke. VELUX proizvode koji se koriste pri montaži u formi VELUX unutrašnjih obloga, VELUX izolacionih obloga prozorskog rama, VELUX krovne hidroizolacije, VELUX parne brane, VELUX produžetka rama i VELUX potporne letve.	10 godina
VELUX krovne prozore za ravan krov. VELUX kupole (sa krilom koje se otvara za ventilaciju).	5 godina
VLT 1000 svetlosni otvor (svetlosni otvor dizajniran naročito za nenastanjene tavane koji nisu izolovani).	2 godine

VELUX svetlosne tunele	**Garantni Rok**
VELUX svetlosne tunele, uključujući zastakljenje.	5 godina

VELUX proizvode za dekoraciju i zaštitu od sunca	**Garantni Rok**
Unutrašnje	
VELUX roletne na električni i solarni pogon.	5 godina
VELUX roletne na ručno upravljanje i VELUX komarnici.	3 godine
Spoljašnje	
VELUX spoljašnje roletne i spoljašnje mrežice na električni i solarni pogon.	5 godina
VELUX ručne spoljašnje mrežice.	3 godine

[1] „**Krajnji Korisnik**" je fizičko ili pravno lice koje poseduje proizvod VELUX i koje ga nije pribavilo radi dalje prodaje ili ugradnje u okviru svoje delatnosti.

[2] „**Garantni Rok**" počinje od datuma kada je proizvod VELUX kupljen od prodavca proizvoda VELUX što se na zahtev kompanije VELUX mora dokazati originalnom fakturom ili računom. Ukoliko se datum kupovine ne može dokazati, Garantni Rok počinje od datuma proizvodnje koji je naveden na svakom proizvodu VELUX.

VELUX proizvode za upravljanje VELUX proizvodima za dekoraciju i zaštitu od Sunca	Garantni Rok
VELUX proizvode na ručno upravljanje (na primer šipka).	3 godine

VELUX motori i drugi proizvodi koji se koriste za električno ili solarno upravljanje	Garantni Rok
VELUX komponente na električni ili solarni pogon za krovne prozore za kosi krov VELUX motori, solarne ćelije, baterije i druge električne komponente koje je VELUX unapredugradio kao integrisani deo na električni ili solarni pogon za krovne prozore za kosi krov.	3 godina
VELUX komponente na električni ili solarni pogon za krovne prozore i kupole za ravan krov VELUX motori, solarne ćelije, baterije i druge električne komponente koje je VELUX unapred ugradio kao integrisani deo na električni ili solarni pogon za krovne prozore i kupole za ravan krov.	3 godine
VELUX dodatni proizvodi na električni ili solarni pogon Ostali VELUX proizvodi koji se koriste za električno ili solarno upravljanje, kao što su kontrolni prekidači, mrežni prolazi za App Control, senzori, interfejsi, daljinski upravljači i jedinice za napajanje koje nisu unapred ugrađene kao integrisani deo prozora i kupola.	3 godine
VELUX motori na električni ili solarni pogon KMG i KSX VELUX kompleti za nadogradnju za pretvaranje ručnog upravljanja VELUX krovnim prozorima za kosi krov u električno ili solarno upravljanje koji sadrže električni motor (KMG), kontrolni prekidač i senzor za kišu ili motor na solarni pogon (KSX), kontrolni prekidač i senzor za kišu, uključujući solarne ćelije i baterije.	3 godine
VELUX komponente na električni ili solarni pogon za roletne i spoljašnje mrežice za sprečavanje prodora toplote VELUX motori, solarne ćelije, baterije i druge električne komponente koje je VELUX unapredugradio kao integrisani deo na električni ili solarni pogon za roletne i spoljašnje mrežice za sprečavanje prodora toplote.	5 godine
VELUX proizvodi za odvod dima VELUX motori i dodatni električni proizvodi koji se koriste za odvod dima, uključujući električne VELUX komponente za odvod dima koje je VELUX unapred ugradio u VELUX prozore i kupole.	3 godine

Rezervni delovi koje obezbeđuje kompanija VELUX	Garantni Rok
Ukoliko nam se defekt na rezervnom delu prijavi u toku trajanja Garantnog Roka koji počinje od dana kada je rezervni deo prodat ili na na neki drugi način dostavljen Prvom Krajnjem Korisniku[3] VELUX će, po svom izboru: 1) popraviti VELUX proizvod bez troškova materijala i usluge ili 2) zameniti VELUX proizvod i dostaviti ga bez troškova do originalnog mesta kupovine ili do Krajnjeg Korisnika.	2 godine

Rezervne jedinice za zastakljivanje	Garantni Rok
VELUX rezervne jedinice za zastakljivanje (rezervna stakla).	5 godina

Ostale proizvode	Garantni Rok
Ostale VELUX proizvode.	2 godine

[3] „**Prvi Krajnji Korisnik**" je Krajnji Korisnik koji prvi pribavi proizvod VELUX od kompanije koja prodaje VELUX proizvode, od prodavca ili nekog drugog fizičkog ili pravnog lica koje preprodaje ili ugrađuje proizvod u okviru svoje delatnosti.

Ovo izdanje garancije na VELUX proizvod primenjuje se na proizvode kupljene od 01.11.2026. godine u Srbiji, Crnoj Gori i Makedoniji.

Ukoliko imate prava na ovu garanciju, VELUX će prema ovoj garanciji, a ne povređujući nijedno posebno zakonsko pravo koje imate, preduzeti jednu od sledećih radnji po sopstvenom izboru: 1) popraviti proizvod VELUX koji je u kvaru na lokaciji kompanije VELUX ili na lokaciji Krajnjeg Korisnika kako kompanija VELUX odredi, 2) obezbediti zamenu za proizvod VELUX i besplatno je isporučiti na lokaciju kompanije VELUX ili Krajnjem Korisniku kako kompanija VELUX odredi, 3) refundirati Krajnjem Korisniku originalnu kupovnu cenu za proizvod VELUX, ili 4) preduzeti neku drugu radnju koja se odnosi na određeni proizvod VELUX.

Ova garancija se odnosi samo na proizvode VELUX koji su gore navedeni i to pod dole navedenim uslovima uključujući (ali ne ograničavajući se) na uslove iz odeljka 4. Pored toga, ova garancija se primenjuje samo na one nedostatke koji nisu nedostaci za koje se ne preuzima odgovornist a što je navedeno u odeljku 3.

2. Garantni Rok
Reklamacije prema ovoj garanciji se moraju predati u skladu sa odeljkom 3 i u roku koji, osim ukoliko gore nije drugačije navedeno, počinje na dan prodaje proizvoda VELUX Prvom Krajnjem Korisniku i završava se na kraju odgovarajućeg Garantnog Roka za odgovarajući proizvod VELUX na koji je uložena reklamacija.

3. Nedostaci koje pokriva ova garancija
Uz poštovanje navedenih uslova, ova garancija pokriva nedostatke koji nastaju u proizvodnji određenog proizvoda uključujući i bilo koje materijale koji se koriste u proizvodnji. Garancija ne pokriva ostale vrste nedostataka u vezi sa proizvodima VELUX i smatraće se da se ne preduzima odgovornost za takve nedostatke.

4. Uslovi
Reklamacije prema ovoj garanciji se ne prihvataju kada je određeni nedostatak direktna ili indirektna posledica a) ugradnje proizvoda (uključujući (ali ne ograničavajući se na) ugradnju koja je izvršena suprotno VELUX uputstvima za ugradnju ili suprotno standardima struke), b) ugradnje proizvoda van preporučenih područja za ugradnju, c) rukovanja suprotnog standardnom rukovanju ili zloupotrebe, d) amortizacije, e) upotrebe neodgovarajućih rezervnih delova, potrošnih ili pratećih elemenata (npr. napajanje strujom), f) transporta, g) bilo kog oblika neodgovarajućeg rukovanja, h) izmene proizvoda ili i) ostalih faktora koji se ne odnose na proizvodnju određenog proizvoda ili materijale koji se koriste u proizvodnji.

Poreg toga, ova garancija se ne primenjuje na nedostatke koji su direktna ili indirektna posledica nemara uključujući (ali ne ograničavajući se na) neodržavanje, neobavljanje redovnog testiranja i/ili servisiranja ili su nastali usled nemara u održavanju proizvoda na način upisan u priručniku za korišćenje/održavanje ili uputstvu za upotrebu ili u slučaju kada je nedostatak mogao biti sprečen održavanjem na način upisan u priručniku za korišćenje/održavanje ili uputstvu za upotrebu. Svi priručnici ili uputstva se mogu dobiti od kompanije VELUX ili preuzeti sa www.VELUX.com ili www.VELUX.rs.

VELUX ne garantuje da će softver proizvoda raditi bez grešaka ili neprekidno, da će nedostaci u softveru biti ispravljeni ili da će softver biti kompatibilan sa budućim proizvodima VELUX ili softverom VELUX.

Ova garancija ne pokriva reklamacije koje se odnose na:

- neslaganje u boji onih delova koji nisu vidljivi pri uobičajenoj upotrebi;
- bilo kakvu promenu boje ili izbledelost bilo da su izazvani suncem/kondenzacijom/kiselim kišama/zapljuskivanjem slanom vodom ili bilo kojim drugim uslovom koji za posledicu ima nastanak korozije ili promenu materijala;
- bilo kakve dekoracije kao što su na primer zavese ili venecijaneri ili promene u zaptivačima stakla;
- čvorove u drvetu;
- neizbežno i/ili očekivano umanjenje efikasnosti proizvoda, uključujući tehničke vrednosti/specifikacije kao i opšte tolerancije efikasnosti;
- promene koje prirodno nastaju u materijalu koji je korišćen;
- pogrešno, ograničeno funkcionisanje ili potpuno nefunkcionisanje odvoda vode koje je rezultat blokiranja usled leda, snega, grančica, itd;
- nesavršenosti uključujući promenu boje, senke ili oznake itd. na oknu, koje su postojale u vreme isporuke ili su nastale u Garantnom Roku, a koje bitno ne umanjuju vidik;
- korozija (na čvrstim delovima);
- degradacija solarnih ćelija;
- oštećenje kao posledica nesrećnog slučaja, uključujući ali ne ograničavajući se na slučajan lom stakla, naprsnuće ili lom kupole;
- problemi nastali usled ulaska vode prilikom stvaranja ledenica a koji nisu posledica kvara proizvoda VELUX;

- pogrešnog projektovanja ili izgradnje objekta;
- kretanja sastavnih delova konstrukcije ili slično;
- Izmene proizvoda VELUX pokrivenih garancijom;
- Dodavanje komponenata za koje ne postoji odobrenje;
- Ekstremni vremenski uslovi, oluje ili jak grad;
- Ugradnja na mestima na kojima je visoka vlažnost i na mestima na kojima ne postoji propisna ili odgovarajuća kontrola ventilacije ili vlažnosti;
- Proizvodi korišćeni u uslovima koji ne odgovaraju ograničenjima njihovog dizajna;
- Izloženost određenim procesima nakon isporuke npr. hoblovanje, peskiranje, urezivanje, lakiranje ili neki drugi proces obrade površine;
- Varijacije u boji stakla ili plastike ili oštećenja nastala dejstvom nepovoljnih uslova kao što su korozivni faktori iz životne sredine uključujući kisele kiše;
- Korozija stakla kao posledica stajaće vode ili otpadaka boje na staklu;
- Kondenzacija na krovnim prozorima i modularnim svetlarnicima i svako oštećenje nastalo dejstvom vode, koje može nastati kao prirodni rezultat vlažnosti u zgradi ili van nje ili razlike između temperatura unutar i izvan zgrade;
- Reklamacije u vezi sa delovima stakla između kojih je urađena izolacija a gde je svaki sloj nanesen na staklenu površinu, i
- bilo koja slična stanja bez obzira da li su okarakterisana kao nedostaci.

VELUX ne želi da ovom garancijom ograniči ili izbegne odgovornost, pri čemu bi posebna zakonska prava Krajnjeg Korisnika učinila takve naše namere neizvršivim, zbog čega VELUX ne prihvata odgovornost prema ovoj garanciji ili na bilo koji drugi način za gubitak dobiti ili indirektni ili posredni gubitak nastao prema reklamaciji ili u vezi sa reklamacijom podnetom prema ovoj garanciji. Ovo obuhvata i nepreuzimanje odgovoronosti za upotrebu proizvoda. Pored toga, VELUX ne preuzima odgovornost za gubitke prouzrokovane direktno ili indirektno događajima van kontrole VELUX, uključujući ali se ne ograničavajući se na industrijske sporove, požar, rat, terorizam, ograničenje uvoza, političku nestabilnost, neuobičajene prirodne pojave, vandalizam ili drugi vid više sile.

U isto vreme, VELUX ne izbegava ili ograničava zahteve da se izbegne odgovornost koju bi posebna zakonska prava Krajnjeg Korisnika učinila neizvršivom, i prema tome VELUX neće biti odgovoran za bilo koje štetu koju pretrpe lica ili imovina, uključujući sam proizvod VELUX koji je pokriven garancijom, a koja je prouzrokovana neovlašćenim pokušajem da se popravi ili zameni proizvod VELUX.

VELUX može, po sopstvenom izboru, da odbije da obezbedi bilo koji pravni lek ili sve pravne lekove prema ovoj garanciji ukoliko se bilo kojim neovlašćenim pokušajem da se popravi ili zameni proizvod VELUX pokriven garancijom prouzrokuje dalja šteta. Savetujemo da ne pokušavate da popravite ili zamenite VELUX proizvod bez odobrenja kompanije VELUX jer će reklamacije u vezi sa nedostacima koji nastanu kao posledica toga biti odbijene.

Krajnji Korisnik je dužan da ublaži i umanji štetu prouzrokovanu vodom i svaku drugu štetu koju proizvod VELUX pokriven garancijom može prouzrokovati.

5. Reklamacija u pisanoj formi
Da bi mogao da se pozove na ovu garanciju, Krajnji Korisnik mora da podnese reklamaciju u pisanoj formi u odgovarajućem Garantnom Roku a u svakom slučaju u roku od dva meseca nakon što je Krajnji Korisnik otkrio ili se razumno smatra da je trebalo da otkrije nedostatak zbog kojeg podnosi reklamaciju. Reklamacija u pisanoj formi mora da se pošalje na dole navedenu adresu kompanije VELUX.

6. Dodatni uslovi
Ukoliko se, u vreme popravke ili zamene, proizvod VELUX više ne izrađuje ili ne postoji u istoj verziji (forma, boja, premaz, završna obrada, itd), VELUX ima pravo da ga popravi ili zameni sličnim proizvodom VELUX.

Pored toga, kao jedan od uslova iz ove garancije, VELUX ima pravo da zatraži da se oštećeni proizvod vrati (o trošku Krajnjeg Korisnika) na lokaciju kompanije VELUX ili na lokaciju Krajnjeg Korisnika, kako VELUX odredi.

7. Garancija za popravljeni ili zamenjeni proizvod VELUX
Kada VELUX preuzme da, u skladu sa ovom garancijom, popravi ili zameni proizvod VELUX, originalni Garantni Rok koji se odnosi na određeni proizvod VELUX nastavlja da teče i neće se produžavati.

8. Demontaža ili ponovna ugradnja
Ova garancija ne obuhvata troškove i izdatke koji su posledica demontaže ili ponovne ugradnje proizvoda VELUX ili su nastali u vezi sa pokrivanjem mesta ceradom ili preduzimanjem drugih mera tokom radova na popravci ili zameni proizvoda.

9. Servis u slučaju koji nije pokriven garancijom
VELUX ima pravo da traži naknadu za troškove servisa ukoliko reklamacija Krajnjeg Korisnika nije pokrivena ovom garancijom. Pored toga, Krajnji Korisnik plaća sve troškove, uključujući troškove rada, koji su nastali prilikom ispitivanja proizvoda VELUX, kao i sve troškove u vezi sa demontažom i ponovnom ugradnjom proizvoda VELUX i prilikom zaštite proizvoda VELUX i zgrade ceradom i slično.

10. Procedura za korišćenje ove garancije
I u slučaju da imate reklamaciju prema ovoj garanciji i u slučaju da je nemate, ukoliko imate pitanja u vezi sa našim proizvodom VELUX ili njegovom ugradnjom, molimo kontaktirajte Odeljenje za usluge klijentima kompanije VELUX direktno na dole navedenu adresu. VELUX će nastojati da pruži najbolji mogući odgovor i uslugu.

Obučeni članovi tima za usluge klijentima mogu vam telefonom odgovoriti na sva pitanja koja imate i time rešiti probleme tako da nema potrebe da se dolazi kod vas kući ili na neku drugu lokaciju.

VELUX Srbija d.o.o.
Bulevar oslobođenja 301
11000 Beograd
Srbija

Tlf.: 00 381 11 20 57 500
e-mail: porucujem@velux.com