

VELUX GARANTIE PRODUIT

Merci d'avoir acheté un produit VELUX. Nous sommes très fiers de tout ce que nous produisons et sommes heureux de constater que la plupart des propriétaires de produits VELUX n'ont jamais besoin d'invoquer la garantie VELUX. Si les Utilisateurs Finaux¹ ont des préoccupations concernant un produit VELUX, cette garantie produit assure une clarté dans notre processus de réponse.

Veuillez noter qu'outre cette garantie produit, un Utilisateur Final aura des droits légaux distincts découlant de la vente d'un produit VELUX. Ces droits ne sont en aucun cas affectés par la présente garantie produit. Vous pouvez obtenir des conseils concernant ces droits légaux distincts auprès du vendeur ou de tout conseiller approprié. Le consommateur a droit, en vertu de la loi, à des recours gratuits auprès du vendeur en cas de défaut de conformité du bien, recours qui ne sont pas affectés par une garantie commerciale.

1. Application de la présente garantie produit

VELUX Schweiz AG (« VELUX ») offre aux Utilisateurs Finaux une garantie en ce qui concerne les produits VELUX comme suit.

La garantie produit VELUX couvre les produits définis ci-dessous :

Fenêtres de toit et articles de montage VELUX	Période de Garantie ²
Fenêtres de toit VELUX, y compris les vitrages isolants. Raccordements VELUX. Articles de montage VELUX tels que habillages intérieurs VELUX, raccord isolant VELUX, raccord de sous-toiture VELUX, frein vapeur VELUX, costière VELUX et chevrons auxiliaires VELUX. Fenêtres pour toit plat VELUX. Coupoles VELUX.	10 ans
Sun-Tunnel VELUX	Période de Garantie
Sun-Tunnel VELUX, y compris les vitrages.	10 ans
Produits de décoration et de protection contre le soleil VELUX	Période de Garantie
Intérieurs	
Stores manuels VELUX et moustiquaires VELUX.	3 ans
Stores solaires et électriques VELUX.	5 ans
Extérieurs	
Volets VELUX et marquises solaires et électriques VELUX.	5 ans
Marquises manuelles VELUX.	3 ans
Produits VELUX pour le fonctionnement des produits de décoration et de protection contre le soleil VELUX	Période de Garantie
Produits VELUX pour fonctionnement manuel (par exemple tiges).	3 ans

¹ « Utilisateur Final » désigne la personne physique ou morale qui possède le produit VELUX et qui ne l'a pas acquis en vue de le revendre ou de l'installer dans le cadre de ses activités.

² La « Période de Garantie » commence à compter de la date d'achat du produit VELUX auprès d'un revendeur VELUX qui, à la demande de VELUX, doit être justifiée par la facture originale ou facture de vente. Si la date d'achat ne peut être justifiée, la Période de Garantie commencera à la date de fabrication indiquée sur chaque produit VELUX.

Moteurs VELUX et autres produits utilisés pour le fonctionnement électrique ou solaire	Période de Garantie
Fenêtres électriques pour toit en pente VELUX Moteurs VELUX (alimentés sur secteur ou à énergie solaire), cellules photovoltaïques, accus et autres composants électriques prémontés faisant partie intégrante de la fenêtre électrique.	5 ans
Fenêtres électriques pour toit plat VELUX Moteurs VELUX (sur secteur ou à énergie solaire) pour actionner les fenêtres (y compris les moteurs prémontés par VELUX sur les fenêtres pour toit plat et sur les coupoles VELUX) et pour actionner les produits de décoration et de protection contre le soleil VELUX (à l'exception des moteurs actionnant les volets et les marquises VELUX).	3 ans
Autres produits utilisés pour un fonctionnement électrique ou solaire Tous les autres produits tels que les télécommandes murales, les passerelles pour App Control, les capteurs, les interfaces, les moteurs de mise à niveau, les télécommandes, les blocs d'alimentation qui ne sont pas prémontés en tant que partie intégrante de la fenêtre électrique.	3 ans
Moteurs VELUX pour volets roulants VELUX et marquises électriques VELUX.	5 ans
Moteurs électriques et produits électriques complémentaires utilisés pour le désenfumage, y compris les composants électriques VELUX pour le désenfumage prémontés par VELUX sur les fenêtres de toit VELUX, les fenêtres pour toit plat VELUX et les coupoles VELUX.	3 ans
VELUX Modular Skylights	
VELUX Modular Skylights, y compris les vitrages isolants. Raccordements VELUX pour VELUX Modular Skylights. Produits d'installation VELUX pour VELUX Modular Skylights sous forme de ruban de liaison de barrière vapeur.	10 ans
Produits de protection contre le soleil VELUX pour VELUX Modular Skylights.	2 ans
Moteurs VELUX de commande de fenêtres pour VELUX Modular Skylights, y compris les moteurs préinstallés par VELUX pour VELUX Modular Skylights.	2 ans
Pièces de rechange fournies par VELUX	
Si un défaut sur une pièce de rechange est porté à notre attention pendant la Période de Garantie qui commence à compter de la date de vente ou lorsque livrée d'une autre manière au Premier Utilisateur Final ³ , VELUX, à sa discrétion : 1) réparera le produit VELUX sans frais de matériel ou de main d'œuvre ou 2) fournira un produit VELUX de remplacement livré gratuitement au point d'achat d'origine ou à l'Utilisateur Final.	2 ans
Ouvrant, y compris vitrage.	5 ans*
Vitrages isolants de remplacement	
Vitrages isolants de remplacement VELUX.	5 ans
Autres produits	
Autres produits VELUX.	2 ans

³ « Premier Utilisateur Final » désigne l'Utilisateur Final qui acquiert pour la première fois le produit VELUX auprès d'une société de vente VELUX, auprès d'un revendeur ou de toute autre personne physique ou morale qui revend ou monte le produit VELUX dans le cadre de ses activités.

* Si la fenêtre de toit VELUX, y compris le vitrage, a moins de cinq ans, la période de garantie initiale accordée à la date d'achat reste applicable et ne sera pas prolongée. Si la fenêtre de toit VELUX, y compris le vitrage, a plus de cinq ans, la période de garantie initiale applicable au cadre reste inchangée et ne sera pas prolongée. Une nouvelle garantie de cinq ans s'applique alors au nouvel ouvrant, y compris au vitrage.

Cette édition de la garantie produit VELUX s'applique aux produits achetés à partir du 1er mars 2025.

Si vous êtes en droit de bénéficier de cette garantie produit, alors – sans préjudice des autres droits légaux que vous pourriez avoir en vertu de cette garantie produit – VELUX entreprendra, à sa discrétion, l'une des actions suivantes : 1) réparer le produit défectueux VELUX sur un site VELUX ou chez l'Utilisateur Final tel que déterminé par VELUX, ou 2) fournir gratuitement un produit VELUX de remplacement sur un site VELUX ou chez l'Utilisateur Final tel que déterminé par VELUX, 3) rembourser l'Utilisateur Final le prix d'achat initial du produit VELUX, ou 4) entreprendre toute autre option pertinente pour le produit VELUX en question.

Cette garantie produit s'appliquera uniquement aux produits VELUX répertoriés ci-dessus, sous réserve des conditions énoncées ci-dessus, y compris, mais sans s'y limiter, les conditions de la section 4. D'autre part, la présente garantie produit s'applique uniquement à un défaut qui n'a pas été exclu comme indiqué dans la section 3.

2. Période de Garantie

Les réclamations au titre de cette garantie produit doivent être notifiées conformément à la Section 5 et dans le délai qui, sauf indication contraire ci-dessus, débutera à la date à laquelle le produit VELUX est vendu au Premier Utilisateur Final et qui expirera à la fin de la Période de Garantie correspondante pour le produit VELUX pour lequel la réclamation est faite.

3. Défauts couverts par la présente garantie

Aux conditions prévues (en particulier celles de l'article 4), la présente garantie couvrira tous les défauts qui résultent de la fabrication du produit VELUX, y compris dans les matériaux utilisés lors de la fabrication. Les autres types de défauts affectant des produits VELUX ne sont pas couverts par la présente garantie et seront considérés comme exclus de celle-ci.

4. Conditions

La couverture par la présente garantie est soumise aux conditions suivantes :

Les prétentions fondées sur la présente garantie ne seront pas acceptées si un défaut résulte directement ou indirectement a) du montage du produit (y compris (mais sans s'y limiter) un montage exécuté contrairement aux instructions de montage de VELUX ou contrairement aux règles de l'art, b) du montage du produit VELUX en dehors des zones de montage recommandées, c) d'une manipulation contraire à la manipulation standard ou d'un usage inadéquat, d) de l'usure, e) de l'utilisation de pièces de rechange, pièces d'usure ou accessoires incompatibles (p.ex. alimentation électrique), f) du transport, g) de toute forme de manipulation inadéquate, h) de modifications du produit ou i) de facteurs autres que ceux qui se rapportent à la fabrication du produit VELUX ou aux matériaux utilisés lors de la fabrication.

D'autre part, la présente garantie ne s'applique pas aux défauts qui résultent directement ou indirectement a) d'une négligence, y compris (mais sans s'y limiter) lorsque le produit n'a pas été entretenu, qu'il n'a pas fait l'objet de tests réguliers et/ou d'une maintenance régulière ou b) d'une négligence dans l'entretien du produit VELUX tel que décrit dans le manuel d'utilisateur/les instructions d'entretien ou les directives d'utilisation ou c) lorsque le défaut aurait pu être évité par un entretien tel que décrit dans le manuel d'utilisateur/les instructions d'entretien ou les directives d'utilisation. Toutes les instructions ou directives d'utilisation peuvent être obtenues de VELUX ou téléchargées à partir des sites www.VELUX.com ou www.VELUX.ch.

VELUX ne garantit pas que le fonctionnement du logiciel du produit sera exempt d'erreurs ou ininterrompu, que les défauts du logiciel seront corrigés ou que le logiciel sera compatible avec les futurs produits VELUX ou logiciels VELUX.

Cette garantie produit ne couvre pas les réclamations relatives :

- À la décoloration de pièces non visibles par un usage général ;
- À tout changement de couleur et toute décoloration, indépendamment de ceux provoqués par le soleil/la condensation/les pluies acides/les éclaboussures salées ou toute autre condition ayant un effet de corrosion ou d'altération du matériau ;
- À toute autre condition esthétique, telle que l'accrochage de tissu ou de lamelles de stores vénitiens, ou des changements dans le mastic de la vitre ;
- Aux noeuds dans le bois ;
- À la diminution inévitable et/ou attendue de l'efficacité du produit, y compris les valeurs/spécifications techniques ainsi que les tolérances générales d'efficacité ;
- Aux variations qui se produisent naturellement dans les matériaux utilisés ;
- Au dysfonctionnement, fonctionnement réduit ou restreint ou fuite d'eau résultant d'un blocage ou similaire dû à la glace, à la neige, aux brindilles, etc. ;
- Aux imperfections, y compris aux variations de couleur, ombres ou marques, etc. sur le verre, présentes au moment de la livraison ou apparues pendant la Période de Garantie, lesquelles ne gênent pas sensiblement la vue ;
- À la corrosion (du matériel informatique) ;
- À la dégradation des cellules solaires ;
- Aux dommages résultant d'un accident, y compris, mais sans s'y limiter, le bris accidentel de verre, le bris ou le fendillement de la coupole ;
- Aux problèmes dus à la pénétration d'eau, tels que les barrages de glace, ne résultant pas d'un défaut d'un produit VELUX ;
- À la conception ou construction défectueuse du bâtiment ;
- Aux déplacements dans les constructions attenantes ou similaires ;
- Aux modifications des produits VELUX couverts ;
- À l'ajout de composants non approuvés ;
- À des conditions météorologiques extrêmes, éclairs ou forte grêle ;
- Aux applications dans des zones très humides, dans des zones sans ventilation ou contrôle de l'humidité adéquats ;
- À des produits faisant l'objet de conditions en dehors de leurs limites de conception ;
- À l'exposition à un traitement après livraison, tel que le ponçage, le sablage, la gravure, le collage ou tout autre traitement de surface ;
- Aux variations de coloration du verre ou du plastique ou aux dommages causés par des conditions défavorables telles que des facteurs environnementaux corrosifs, notamment les pluies acides ;
- À la corrosion du verre résultant de l'eau stagnante et de débris sur le verre ;
- À la condensation sur les fenêtres de toit et les Verrières Modulaires et à tout dégât des eaux y afférent pouvant survenir à la suite d'humidité à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment ou d'une variation entre les températures intérieures/extérieures ;
- Aux réclamations concernant les unités de verre isolantes sur lesquelles un film a été appliqué sur la surface du verre, et
- À toutes autres conditions similaires à celles ci-dessus, même si elles sont qualifiées de défauts.

VELUX ne cherche pas, par cette garantie produit, à limiter ou à exclure la responsabilité qui, selon les droits légaux distincts de l'Utilisateur Final, rendraient nos tentatives en ce sens inapplicables, sous réserve de quoi VELUX n'est en aucun cas responsable en vertu de cette garantie produit ou autrement d'éventuelles pertes de profit, ou de toute perte indirecte ou consécutive découlant de ou en relation avec toute réclamation faite dans le cadre de cette garantie produit. Cela inclut aucune responsabilité pour la responsabilité du produit, et VELUX n'assume aucune responsabilité pour les pertes causées directement ou indirectement par des incidents indépendants de la volonté de VELUX, y compris, mais sans s'y limiter, les conflits de travail, les incendies, la guerre, le terrorisme, les restrictions à l'importation, les troubles politiques, les événements naturels inhabituels, le vandalisme ou autre force majeure.

Bien que VELUX n'exclue, ne limite ou ne cherche pas à éviter la responsabilité que les droits légaux de l'Utilisateur Final rendraient inapplicables, sous réserve de quoi VELUX ne sera pas responsable de tout dommage survenant aux personnes ou aux biens, y compris au produit VELUX couvert, dommage causé par toute tentative non autorisée de réparation ou de remplacement du produit VELUX.

VELUX peut, à sa discrétion, refuser de fournir tout ou partie des recours en vertu de la présente garantie produit si une tentative non autorisée de réparation ou de remplacement d'un produit VELUX couvert provoque des dommages supplémentaires. Nous vous conseillons de ne pas tenter de réparer ou de remplacer le produit VELUX sans l'autorisation de VELUX et sans laquelle toute réclamation concernant un défaut qui en résulterait serait rejetée.

Il est de la responsabilité de l'Utilisateur Final d'atténuer et de minimiser les dégâts des eaux ou tout autre dommage qu'un produit VELUX couvert pourrait causer.

5. Plainte écrite

Pour faire une réclamation sous cette garantie produit, l'Utilisateur Final est tenu de notifier par écrit sa réclamation pendant la Période de Garantie correspondante et, dans tous les cas, dans les deux mois à compter de la date après laquelle l'Utilisateur Final a pris connaissance ou aurait raisonnablement dû prendre connaissance du défaut réclamé. L'avis écrit doit être adressé à VELUX à l'adresse indiquée ci-dessous.

6. Conditions supplémentaires

Si, au moment de sa réparation ou de son remplacement, le produit VELUX n'est plus en production ou n'est plus fabriqué dans la même version (forme, couleur, revêtement, finition, etc.), VELUX sera autorisé à le réparer ou à le remplacer par un produit VELUX similaire.

D'autre part, comme condition de cette garantie produit, VELUX aura le droit de demander que le produit défectueux soit retourné (aux frais de l'Utilisateur Final) à un site VELUX tel que déterminé par VELUX.

7. Garantie des produits VELUX réparés ou remplacés

Lorsqu'en vertu de cette garantie produit, VELUX a entrepris une réparation ou un remplacement d'un produit VELUX, la Période de Garantie originale concernant ce produit VELUX continuera de s'appliquer et ne sera pas étendue.

8. Démontage et remontage

Cette garantie produit ne couvre pas les coûts et dépenses résultant du démontage et du remontage d'un produit VELUX ni les coûts liés à une bâche ou à tout autres mesures prises pendant les travaux de réparation ou de remplacement.

9. Visites de service en cas de non-couverture aux termes de cette garantie produit

VELUX se donne le droit de réclamer une indemnisation pour les frais de visites de service si la réclamation de l'Utilisateur Final n'est pas couverte par cette garantie produit. De plus, l'Utilisateur Final devra payer tous les frais, y compris les frais de main-d'œuvre, encourus pour l'examen du produit VELUX, ainsi que tous les frais liés au démontage et remontage du produit VELUX, à la protection du produit VELUX et du bâtiment avec des bâches, etc.

10. Procédure pour bénéficier de cette garantie produit

Que vous fassiez ou non une réclamation au titre de cette garantie produit, si vous avez des préoccupations concernant votre produit VELUX ou son montage, veuillez contacter directement le service clientèle VELUX à l'adresse indiquée ci-dessous. VELUX s'efforcera de vous apporter la meilleure réponse et le meilleur service possibles.

Des membres formés de l'équipe du service clientèle sont disponibles pour discuter, par téléphone, de toutes les questions que vous pourriez avoir, lesquels peuvent ensuite résoudre votre problème sans avoir à accéder à votre domicile ou à tout autre emplacement.

VELUX Schweiz AG

Bahnhofstrasse 40
CH-4663 Aarburg

+41 21 633 44 44 Clients professionnels

+41 21 633 44 45 Clients privés

info@velux.ch
www.velux.ch