



## VELUX PRODUKTGARANTIE

Vielen Dank, dass Sie sich für ein VELUX Produkt entschieden haben. Wir sind sehr stolz auf alles, was wir produzieren, und wir sind stolz darauf, dass die große Mehrheit der Besitzer von VELUX Produkten nie eine VELUX Garantie in Anspruch nehmen muss.

Wenn Endverbraucher<sup>1)</sup> ein Anliegen bezüglich eines VELUX Produkts haben, gewährleistet diese Produktgarantie Klarheit in Bezug darauf, wie wir auf ihr Anliegen reagieren werden.

Bitte beachten Sie, dass ein Endverbraucher<sup>1)</sup> zusätzlich zu dieser Produktgarantie über gesonderte gesetzliche Rechte verfügt, die sich aus dem Verkauf eines VELUX Produkts ergeben. Die vorliegende Produktgarantie hat keinerlei Einfluss auf diese Rechte. Beratung zu etwaigen gesonderten gesetzlichen Rechten erhalten Sie beim Verkäufer oder einem anderen geeigneten Berater. Ein Verbraucher hat im Falle nicht vertragskonformer Ware gesetzlichen Anspruch auf kostenlose Nachbesserung durch den Verkäufer. Diese Nachbesserung bleibt von einer gewerblichen Garantie unberührt.

### 1. Anwendung dieser Produktgarantie

VELUX Deutschland GmbH („VELUX“) bietet Endverbrauchern<sup>1)</sup> eine Garantie in Bezug auf VELUX Produkte wie folgt:

Die VELUX Produktgarantie gilt für die nachstehend aufgeführten Produkte:	Garantiezeitraum <sup>2)</sup> :
<b>VELUX Dachfenster und Anschlussprodukte</b>	
VELUX Dachfenster, einschließlich Isolierglasscheiben. VELUX Eindeckrahmen. VELUX Anschlussprodukte wie: VELUX Innenfutter, VELUX Dämm- und Anschluss-Set, VELUX Dampfsperrschürze, VELUX Anschlusschürze, VELUX Hilfssparren, VELUX Adapterkranz.	10 Jahre
VELUX Flachdachfenster.	10 Jahre
Für VELUX Dachfenster und Flachdachfenster gilt eine besondere Garantie von 15 Jahren bei Bruch von Metallbeschlägen sowie Bruch von Kunststoff- und PVC-Rahmen. Im Rahmen dieser besonderen Garantie bezeichnet „Bruch“ das Auseinanderbrechen in zwei oder mehrere Teile infolge von Krafteinwirkung oder Belastung im Rahmen der üblichen Nutzung und Beanspruchung des Produkts.	15 Jahre
VELUX Kuppeln und Basiselemente.	10 Jahre
<b>VELUX Sonnentunnel</b>	
VELUX Sonnentunnel, inklusive Verglasung.	10 Jahre
<b>VELUX Dekoration und Sonnenschutz</b>	
<b>Innen</b>	
VELUX Jalousien, VELUX Rollos, VELUX Falstores, VELUX Insektenschutzrollos.	3 Jahre*
<b>Außen</b>	
VELUX Rollläden und VELUX elektrische Hitzeschutz-Markisen.	5 Jahre
VELUX manuelle Hitzeschutz-Markisen.	3 Jahre

<b>VELUX Produkte für die Bedienung von VELUX Dekoration und Sonnenschutz</b>	
VELUX Produkte für manuelle Bedienung (z. B. Bedienungsstangen)	3 Jahre
<b>VELUX Motoren und andere Produkte für den elektrischen oder solarbetriebenen Antrieb</b>	
<u>VELUX Elektro-Schrägdach-Fenster:</u> VELUX Motoren (solar- oder elektrisch betrieben), Solarzellen, Batterien und andere elektrische Komponenten, die als integrierter Bestandteil des Elektrofensers vorinstalliert sind.	5 Jahre
<u>VELUX Elektro-Flachdachfenster:</u> VELUX Motoren (solar- oder elektrisch betrieben) für die Bedienung von Flachdachfenstern (einschließlich Motoren, die von VELUX in VELUX Flachdachfenster und VELUX Kuppeln vorinstalliert wurden) und für die Bedienung von VELUX Hitzeschutz und Sonnenschutz (außer Motoren für die Bedienung von VELUX Rollläden und VELUX Hitzeschutz-Markisen).	3 Jahre
Weitere Produkte für die elektrische oder solarbetriebene Bedienung: Alle weiteren Produkte wie Funk-Wandschalter, Gateways für App Control, Sensoren, Interfaces, Nachrüstmotoren, Fernbedienungen und Steuereinheiten, die nicht als integrierter Bestandteil des Elektrofensers vorinstalliert sind.	3 Jahre
VELUX Motoren für den Betrieb von VELUX Rollläden und elektrisch betriebenen VELUX Hitzeschutz-Markisen.	5 Jahre
<b>VELUX Rauchableitungssysteme</b>	
<u>Motoren:</u> Elektroantriebe und ergänzende elektrische Produkte für den Rauchabzug, inkl. elektrischer VELUX Komponenten für die von VELUX vorinstallierte Rauchableitung in VELUX Dachfenstern, VELUX Flachdachfenstern und VELUX Lichtkuppeln.	3 Jahre
<u>System:</u> Bei Abschluss eines Servicevertrages mit einem durch VELUX autorisierten Partnerunternehmen ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme des Rauchableitungssystems (Motor und Kontrolleinheit) gewährt VELUX weitere 2 Jahre für das Rauchableitungssystem, also insgesamt 5 Jahre.	5 Jahre
<b>VELUX Modular Skylights</b>	
VELUX Modular Skylights, einschließlich Isolierglasscheiben. VELUX Eindeckrahmen für VELUX Modular Skylights.	
Wenn VELUX Modular Skylights in Schwimmbadbereichen oder anderen Bereichen mit hohem Feuchtigkeits- und/oder Chloridgehalt bzw. in Bereichen ohne ordnungsgemäße oder angemessene Belüftung oder Feuchtigkeitskontrolle eingebaut werden, wird die 10-jährige Garantie unter der Voraussetzung gewährt, dass der VELUX Dampfsperr-Anschlussstreifen BSX W00020 L010, der Dampfsperr-Klebstoff für Schwimmbäder ZZZ 255 und die Sattel-Lichtband-Innenabdeckung für Schwimmbäder ZZZ 254 korrekt angebracht werden. Wenn der VELUX Dampfsperr-Anschlussstreifen usw. nicht korrekt angebracht wurde, sind die VELUX Modular Skylights nicht von dieser Produktgarantie gedeckt.	10 Jahre
VELUX Anschlussprodukte für VELUX Modular Skylights in Form von VELUX Dampfsperr-Anschlussstreifen, Dampfsperr-Klebstoff für Schwimmbäder und Sattel-Lichtband-Innenabdeckung für Schwimmbäder.	

VELUX Sonnenschutzprodukte für VELUX Modular Skylights	3 Jahre
VELUX Motoren für die Fensterbedienung und Sonnenschutz für VELUX Modular Skylights, einschließlich Motoren, die von VELUX in VELUX Modular Skylights vorinstalliert wurden. VELUX Produkte für die elektrische Bedienung, einschließlich elektrischer Komponenten, die von VELUX in VELUX Modular Skylights vorinstalliert wurden.	3 Jahre
<b>VELUX Modular Rooflights und Vitral SkyVision</b>	
VELUX Modular Rooflights Monolights, einschließlich Verglasung.	10 Jahre
VELUX Modular Rooflights Linearlights, einschließlich Verglasung.	
Vitral SkyVision Module, einschließlich Isolierglasscheiben.	
VELUX Sonnenschutz-Produkte für VELUX Modular Rooflights. VELUX Motoren für die Fensterbedienung und Sonnenschutz für VELUX Modular Rooflights, einschließlich Motoren, die von VELUX in VELUX Modular Rooflights vorinstalliert wurden. VELUX Produkte für die elektrische Bedienung, einschließlich elektrischer Komponenten, die von VELUX in VELUX Modular Rooflights vorinstalliert wurden.	3 Jahre
Vitral Produkte für die elektrische Bedienung, einschließlich vorinstallierter Motoren und elektrischer Komponenten für Vitral SkyVision.	
<b>VELUX Glazing Panels und Vitral Panels</b>	
VELUX Glazing Panels, einschließlich Isolierglasscheiben. VELUX Eindeckrahmen für VELUX Glazing Panels.	10 Jahre
Vitral Panels, einschließlich Isolierglasscheiben. Vitral Eindeckrahmen für Vitral Panels.	
VELUX Motoren für die Fenstersteuerung, einschließlich Motoren, die in/an VELUX Glazing Panels installiert sind. VELUX Produkte für die elektrische Bedienung, einschließlich der von VELUX gelieferten elektrischen Komponenten für VELUX Glazing Panels.	3 Jahre
<b>Von VELUX gelieferte Ersatzteilprodukte</b>	
Wenn uns während des Garantiezeitraums <sup>2)</sup> , der ab dem Datum beginnt, an dem es verkauft oder dem ersten Endverbraucher <sup>3)</sup> anderweitig bereitgestellt wird, ein Mangel an einem Ersatzteilprodukt gemeldet wird, wird VELUX nach eigenem Ermessen: 1) das VELUX Produkt ohne Berechnung von Kosten für Material oder Arbeit reparieren oder 2) ein VELUX Produkt als Ersatz kostenfrei an die ursprüngliche Verkaufsstelle oder an den Endverbraucher <sup>1)</sup> liefern.	2 Jahre
<b>Ersatzfensterscheiben</b>	5 Jahre
<b>Weitere VELUX Produkte</b>	2 Jahre

\* Ausgenommen VELUX Verdunkelungsrollo Classic DBL mit 2 Jahren.

Diese Ausgabe der VELUX Produktgarantie gilt für Produkte, die ab dem 1. April 2024 gekauft wurden.

Wenn Sie Anspruch auf die Leistungen dieser Produktgarantie haben, wird VELUX – unbeschadet Ihrer eventuellen gesonderten gesetzlichen Rechte im Rahmen dieser Garantie – nach eigenem Ermessen eine der folgenden Maßnahmen ergreifen: 1) das defekte VELUX Produkt an einem VELUX Standort oder am Standort des Endverbrauchers<sup>1)</sup>, wie von VELUX bestimmt, reparieren oder 2) ein VELUX Ersatzprodukt kostenfrei an einen VELUX Standort oder an den Endverbraucher<sup>1)</sup>, wie von VELUX bestimmt, liefern, 3) dem Endverbraucher<sup>1)</sup> den ursprünglichen Kaufpreis für das VELUX Produkt erstatten oder 4) andere Maßnahmen ergreifen, die für das betreffende VELUX Produkt relevant sind.

**Diese Produktgarantie gilt nur für die oben aufgeführten VELUX Produkte vorbehaltlich der unten genannten Bedingungen, insbesondere auch der Bedingungen in Abschnitt 4. Darüber hinaus gilt diese Produktgarantie nur im Falle eines Mangels, der nicht wie in Abschnitt 3 dargelegt ausgeschlossen wurde.**

## **2. Garantiezeitraum**

Ansprüche im Rahmen dieser Produktgarantie müssen gemäß Abschnitt 5 und innerhalb der Frist gemeldet werden, die, sofern oben nicht anders angegeben, mit dem Datum beginnt, an dem das VELUX Produkt an den ersten Endverbraucher<sup>3)</sup> verkauft wird, und mit Ablauf des entsprechenden Garantiezeitraums<sup>2)</sup> für das VELUX Produkt endet, für das der Anspruch geltend gemacht wird.

## **3. Von dieser Produktgarantie abgedeckte Mängel**

Vorbehaltlich der Bedingungen deckt diese Produktgarantie produktionsbedingte Mängel ab, einschließlich solcher, die sich aus den bei der Herstellung verwendeten Materialien ergeben. Andere Arten von Mängeln an VELUX Produkten fallen nicht unter diese Produktgarantie und werden als ausgeschlossen behandelt.

## **4. Bedingungen**

Ansprüche im Rahmen dieser Produktgarantie werden nicht anerkannt, wenn ein Mangel direkt oder indirekt auf a) den Einbau des Produkts (insbesondere auch auf einen Einbau, der in Widerspruch mit der VELUX Einbauanleitung oder in Widerspruch mit den Standards für eine sachgemäße Ausführung erfolgt ist), b) den Einbau des Produkts außerhalb der empfohlenen Einbaubereiche, c) eine unsachgemäße oder bestimmungswidrige Bedienung, d) Verschleiß, e) die Verwendung inkompatibler Ersatz-, Verschleiß- oder Zubehörteile (z. B. Stromversorgung), f) den Transport, g) jegliche Art unsachgemäßer Handhabung, h) Veränderungen am Produkt oder i) andere Faktoren zurückzuführen ist, die nicht mit der Herstellung des Produkts oder den bei seiner Herstellung verwendeten Materialien zusammenhängen.

Darüber hinaus gilt diese Produktgarantie nicht für Mängel, die direkt oder indirekt auf Fahrlässigkeit zurückzuführen sind, insbesondere auch dann, wenn die Wartung oder die Durchführung regelmäßiger Tests und/oder Instandhaltungsarbeiten versäumt wurden, oder auf Nachlässigkeit bei der Wartung des Produkts, wie in der Bedienungs-/Wartungsanleitung oder Gebrauchsanweisung beschrieben, oder wenn der Mangel durch Wartung, wie in der Bedienungs-/Wartungsanleitung oder Gebrauchsanweisung beschrieben, hätte verhindert werden können. Alle derartigen Anleitungen oder Gebrauchsanweisungen können von VELUX bezogen oder unter [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) oder [www.velux.de](http://www.velux.de) heruntergeladen werden.

VELUX übernimmt keine Garantie für einen fehlerfreien oder unterbrechungsfreien Betrieb der Produktsoftware, die Behebung von Mängeln in der Software oder die Kompatibilität der Software mit zukünftigen VELUX Produkten oder zukünftiger VELUX Software.

Diese Produktgarantie deckt keine Ansprüche ab im Zusammenhang mit:

- der Verfärbung von Teilen, die bei normalem Gebrauch nicht sichtbar sind,
- jeglichen Farbveränderungen und Ausbleichen, unabhängig davon, ob diese durch Sonne/Kondensation/sauren Regen/salzhaltige Spritzer oder andere Bedingungen mit korrodierender oder materialverändernder Wirkung verursacht wurden,
- allen sonstigen oberflächlichen Mängeln, wie z. B. herunterhängendem Stoff oder herunterhängenden Jalousielamellen oder Veränderungen am Dichtungsmittel der Scheibe,
- Ästen im Holz,
- einer unvermeidbaren und/oder erwartbaren Abnahme der Effizienz des Produkts, einschließlich technischer Werte/Spezifikationen sowie allgemeiner Effizienztoleranzen,
- Abweichungen, die bei den verwendeten Materialien naturgemäß auftreten,
- einer Fehlfunktion, verminderten oder eingeschränkten Funktion oder Wasseraustritt infolge von Verstopfungen oder Ähnlichem aufgrund von Eis, Schnee, Zweigen usw.,
- Unregelmäßigkeiten, einschließlich Farbabweichungen, Schatten oder Flecken usw. im Glas, die zum Zeitpunkt der Lieferung vorhanden waren oder innerhalb des Garantiezeitraums<sup>2)</sup> entstanden sind und die Sicht nicht nennenswert beeinträchtigen,
- Korrosion (an Beschlagteilen),
- der Leistungsabnahme von Solarzellen,
- Schäden infolge eines Unfalls, insbesondere auch durch Glasbruch, Kuppelbruch oder Haarrissbildung;
- Problemen aufgrund des Eindringens von Wasser, wie z. B. Eisstau, die nicht auf einen Ausfall eines VELUX Produkts zurückzuführen sind,
- einer fehlerhaften Gebäudeplanung oder -konstruktion,
- Bewegungen in angrenzenden Konstruktionen oder Ähnlichem,
- Änderungen der abgedeckten VELUX Produkte,
- dem Hinzufügen nicht zugelassener Komponenten,
- extremen Witterungsbedingungen, Blitzschlag oder starkem Hagel,
- Anwendungen in Bereichen mit hoher Luftfeuchtigkeit, Bereichen ohne ordnungsgemäße oder angemessene Belüftung oder Feuchtigkeitskontrolle,
- Produkten, die Bedingungen ausgesetzt sind, für die sie nicht ausgelegt sind,
- Belastungen durch Bearbeitung nach der Lieferung, z. B. Schleifen, Sandstrahlen, Ätzen, Kleben oder andere Oberflächenbehandlungen,
- Farbabweichungen an Glas oder Kunststoff, oder Schäden, die durch widrige Bedingungen wie korrosive Umweltfaktoren, einschließlich sauren Regen, verursacht wurden,
- Glaskorrosion durch stehendes Wasser sowie Laub und sonstigen Schmutz auf dem Glas,
- Kondensation an Dachfenstern und Modular Skylights sowie allen damit verbundenen Wasserschäden, die als natürliche Folge von Feuchtigkeit innerhalb oder außerhalb eines Gebäudes oder einer Schwankung der Innen-/Außentemperaturen auftreten können,
- Ansprüchen in Bezug auf Isolierglasscheiben, bei denen eine Folie auf die Glasfläche aufgebracht wurde, und
- sonstigen den vorstehenden Bedingungen vergleichbaren Umständen, unabhängig davon, ob diese als Mängel bezeichnet werden.

VELUX strebt mit dieser Produktgarantie weder eine Haftungseinschränkung noch einen Haftungsausschluss an, was gemäß den gesonderten gesetzlichen Rechten des Endverbrauchers<sup>1)</sup> unsere diesbezüglichen Versuche nicht durchsetzbar machen würde. Vorbehaltlich dieser gesonderten gesetzlichen Rechte übernimmt VELUX im Rahmen dieser Produktgarantie oder anderweitig keine Haftung für entgangenen Gewinn oder indirekte oder Folgeschäden, die sich aus oder im Zusammenhang mit Ansprüchen im Rahmen dieser Produktgarantie ergeben. VELUX übernimmt keinerlei Produkthaftung und haftet nicht für Verluste, die direkt oder indirekt durch Vorfälle verursacht werden, die außerhalb der Kontrolle von VELUX liegen, insbesondere auch durch Arbeitskämpfe, Brände, Krieg, Terrorismus, Einfuhrbeschränkungen, politische Unruhen, außergewöhnliche Naturereignisse, Vandalismus oder sonstige höhere Gewalt.

Während VELUX keine Haftung ausschließt, beschränkt oder zu vermeiden versucht, was durch die gesetzlichen Rechte des Endverbrauchers<sup>1)</sup> nicht durchsetzbar würde, übernimmt VELUX vorbehaltlich selbiger keine Haftung für Personen- oder Sachschäden, einschließlich am abgedeckten VELUX Produkt selbst, die durch einen unbefugten Versuch der Reparatur oder des Austauschs des VELUX Produkts verursacht wurden.

VELUX kann nach eigenem Ermessen die Bereitstellung einiger oder aller Nachbesserungen im Rahmen dieser Produktgarantie verweigern, wenn ein unbefugter Versuch, ein abgedecktes VELUX Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, weiteren Schaden verursacht. Wir empfehlen Ihnen, nicht zu versuchen, das VELUX Produkt ohne die Genehmigung von VELUX zu reparieren oder auszutauschen. Ohne eine solche Genehmigung wird jeglicher Anspruch auf einen daraus resultierenden Mangel ausgeschlossen.

Es liegt in der Verantwortung des Endverbrauchers<sup>1)</sup>, Wasserschäden oder andere Schäden, die ein abgedecktes VELUX Produkt verursachen kann, zu mindern und möglichst gering zu halten.

### **5. Schriftliche Beanstandung**

Um einen Anspruch im Rahmen dieser Produktgarantie geltend zu machen, muss der Endverbraucher<sup>1)</sup> den Anspruch innerhalb des entsprechenden Garantiezeitraums<sup>2)</sup> und in jedem Fall innerhalb von zwei Monaten nach dem Datum geltend machen, an dem der Endverbraucher<sup>1)</sup> Kenntnis von dem Mangel erlangt hat oder vernünftigerweise Kenntnis von dem Mangel erlangt haben sollte, auf den sich der Anspruch bezieht. Die schriftliche Mitteilung muss an VELUX an die unten aufgeführte Adresse gerichtet werden.

### **6. Zusätzliche Bedingungen**

Wenn das VELUX Produkt zum Zeitpunkt der Reparatur oder des Ersatzes nicht mehr produziert wird oder nicht mehr in der gleichen Version (Form, Farbe, Beschichtung, Verarbeitung usw.) hergestellt wird, ist VELUX berechtigt, es zu reparieren oder durch ein ähnliches VELUX Produkt zu ersetzen.

Als Bedingung dieser Produktgarantie hat VELUX außerdem das Recht, die Rücksendung des mangelhaften Produkts (auf Kosten des Endverbrauchers<sup>1)</sup>) an einen von VELUX festgelegten VELUX Standort zu verlangen.

### **7. Garantie für reparierte oder ersetzte VELUX Produkte**

Wenn VELUX im Rahmen dieser Produktgarantie eine Reparatur oder einen Ersatz eines VELUX Produkts vorgenommen hat, gilt der ursprüngliche Garantiezeitraum<sup>2)</sup> für dieses VELUX Produkt weiterhin und wird nicht verlängert.

### **8. Demontage und erneuter Einbau**

Diese Produktgarantie deckt nicht die Kosten und Ausgaben ab, die sich aus der Demontage und dem erneuten Einbau eines VELUX Produkts ergeben, oder Kosten im Zusammenhang mit einer Plane oder anderen Maßnahmen während der Durchführung von Reparatur- oder Austauscharbeiten.

### **9. Servicebesuche im Falle einer Nichtabdeckung durch diese Produktgarantie**

VELUX hat das Recht, eine Entschädigung für die Kosten für Servicebesuche zu verlangen, wenn der Anspruch des Endverbrauchers<sup>1)</sup> nicht durch diese Produktgarantie abgedeckt ist. Darüber hinaus trägt der Endverbraucher<sup>1)</sup> sämtliche Kosten, einschließlich Arbeitskosten, die für die Prüfung des VELUX Produkts anfallen, sowie alle Kosten im Zusammenhang mit der Demontage und dem erneuten Einbau des VELUX Produkts sowie dem Schutz des VELUX Produkts und des Gebäudes mit Planen usw.

## **10. Verfahren zur Inanspruchnahme dieser Produktgarantie**

Unabhängig davon, ob Sie einen Anspruch im Rahmen dieser Produktgarantie geltend machen oder nicht: Wenn Sie ein Anliegen bezüglich Ihres VELUX Produkts oder seines Einbaus haben, wenden Sie sich bitte direkt an die Kundenbetreuungsabteilung von VELUX unter der unten aufgeführten Adresse. VELUX ist bestrebt, die bestmögliche Reaktion und den bestmöglichen Service zu bieten.

Geschulte Kundenbetreuungsmitarbeiter stehen Ihnen am Telefon zur Verfügung, um jegliches Ihrer Anliegen zu besprechen und die Angelegenheit dann möglicherweise auf eine Weise zu lösen, die einen Vor-Ort-Besuch in Ihrem Zuhause oder an einem anderen Standort nicht erforderlich macht.

### **Anmerkungen – Ergänzende Erläuterungen zu den vorstehenden Bestimmungen**

Anmerkung 1:

„Endverbraucher“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die das VELUX Produkt besitzt und es nicht mit der Absicht erworben hat, es im Rahmen einer Geschäftstätigkeit weiterzuverkaufen oder einzubauen.

Anmerkung 2:

Der Garantiezeitraum („**Garantiezeitraum**“) beginnt mit dem Datum des Kaufs des VELUX Produkts bei einem VELUX Händler, was auf Verlangen von VELUX anhand der Originalrechnung oder des Originalkaufbelegs nachgewiesen werden muss. Wenn das Kaufdatum nicht nachgewiesen werden kann, beginnt der Garantiezeitraum mit dem Herstellungsdatum, das auf jedem VELUX Produkt angegeben ist.

Anmerkung 3:

„Erster Endverbraucher“ ist der Endverbraucher, vgl. Anmerkung 1, der das VELUX Produkt als Erster von einer VELUX Vertriebsgesellschaft, von einem Händler oder einer anderen natürlichen oder juristischen Person erwirbt, die das VELUX Produkt im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit weiterverkauft oder einbaut.

VELUX Deutschland GmbH  
Postfach 54 02 60  
D-22502 Hamburg  
Gazellenkamp 168  
D-22527 Hamburg  
Deutschland