

## VELUX PRODUKTGARANTIE

Vielen Dank, dass Sie ein VELUX Produkt gekauft haben! Wir sind sehr stolz auf alle unsere Produkte wie auch auf die Tatsache, dass die große Mehrzahl der Käufer von VELUX Produkten die VELUX Garantie niemals in Anspruch zu nehmen braucht. Sofern Sie als Endkunde<sup>1)</sup> einmal ein Problem mit einem VELUX Produkt haben, können Sie dieser Garantie entnehmen, welche Unterstützung Sie von uns erwarten können.

Ergänzend zu dieser Garantie haben Endkunden<sup>1)</sup> gesondert geltende gesetzliche Rechte, die sich aus dem Kauf eines VELUX Produkts ergeben. Diese Rechte werden in keiner Weise durch diese Garantie beeinträchtigt. Informationen über gesondert geltende gesetzliche Rechte erhalten Sie vom Verkäufer oder einem anderen kompetenten Berater.

### 1. Geltungsbereich dieser Produktgarantie

VELUX Deutschland GmbH („VELUX“) gibt Endkunden<sup>1)</sup> folgende Garantie für VELUX Produkte:

<b>Die VELUX Produktgarantie gilt für die nachstehend aufgeführten Produkte:</b>	<b>Garanziezeitraum:</b>
<b>VELUX Dachfenster und Anschlussprodukte</b>	
VELUX Dachfenster inkl. Isolierverglasung VELUX Eindeckrahmen VELUX Anschlussprodukte wie: VELUX Innenfutter, VELUX Dämm- und Anschluss-Set, VELUX Dampfspererschürze, VELUX Anschlusschürze, VELUX Hilfssparren, VELUX Adapterkranz	10 Jahre
VELUX Flachdach-Fenster	10 Jahre
Für VELUX Dachfenster und Flachdach-Fenster 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
<b>VELUX Tageslicht-Spots</b>	
VELUX Tageslicht-Spots inkl. Verglasung	10 Jahre
<b>VELUX Dekorations- und Sonnenschutzprodukte</b>	
<b>Innen</b>	
VELUX Jalousien, VELUX Rollos, VELUX Falstores, VELUX Insektenschutzrollos	3 Jahre
<b>Außen</b>	
VELUX Rollläden und elektrisch betriebene VELUX Hitzeschutz-Markisen	5 Jahre
Manuell bediente VELUX Hitzeschutz-Markisen	3 Jahre

<b>VELUX Produkte für die Bedienung von VELUX Dekorations- und Sonnenschutzprodukten</b>	
VELUX Produkte für manuelle Bedienung (z. B. Bedienungsstangen)	3 Jahre
<b>VELUX Motoren und andere Produkte für den elektrischen oder solarbetriebenen Antrieb</b>	
VELUX Motoren (elektrisch oder solarbetrieben) für den Antrieb von Fenstern (inkl. vormontierte Motoren in VELUX Dachfenstern und VELUX Flachdach-Fenstern) sowie für die Benutzung von VELUX Dekorations- und Sonnenschutzprodukten (außer Motoren für den Betrieb von VELUX Rollläden und VELUX Hitzeschutz-Markisen). Andere VELUX Produkte mit elektrischem oder solarbetriebenen Antrieb (Kontrollgeräte, Kontrolleinheiten, Sensoren usw.) inkl. vorinstallierter Komponenten von VELUX in VELUX Dachfenstern und VELUX Flachdach-Fenstern, mit Ausnahme der Software für diese Produkte.	3 Jahre
VELUX Motoren für den Betrieb von VELUX Rollläden und elektrisch betriebenen VELUX Hitzeschutz-Markisen	5 Jahre
<b>VELUX Rauchableitungssysteme</b>	
<b>Motoren</b>	
Elektroantriebe und ergänzende elektrische Produkte für den Rauchabzug, inkl. elektrischer VELUX Komponenten für die von VELUX vorinstallierte Rauchableitung in VELUX Dachfenstern und VELUX Flachdach-Fenstern.	3 Jahre
<b>System</b>	
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 Smart Ventilation</b>	3 Jahre
<b>VELUX Modulares Oberlicht-System</b>	
VELUX Modulares Oberlicht-System inkl. Isolierverglasung VELUX Eindeckrahmen für das VELUX Modulare Oberlicht-System VELUX Montageprodukte für das VELUX Modulare Oberlicht-System: VELUX Dampfsperre-Anschlussstreifen	10 Jahre
VELUX Sonnenschutzprodukte für das VELUX Modulare Oberlicht-System	3 Jahre
VELUX Motoren für Fenstersteuerung und Sonnenschutz für das VELUX Modulare Oberlicht-System inkl. von VELUX vorinstallierter Motoren für das VELUX Modulare Oberlicht-System VELUX Produkte für elektrischen Antrieb inkl. von VELUX vorinstallierter elektrischer Komponenten im VELUX Modularen Oberlicht-System	3 Jahre
<b>Von VELUX gelieferte Ersatzteile</b>	
Sofern uns ein Mangel an einem Ersatzteil während des Garantiezeitraums <sup>2)</sup> , der ab dem Zeitpunkt des Verkaufs oder der sonstigen Lieferung des Ersatzteils an den Erstkunden <sup>3)</sup> beginnt, zur Kenntnis gebracht wird, wird VELUX nach eigener Wahl 1) das VELUX Produkt ohne Berechnung von Material- oder Arbeitskosten reparieren	2 Jahre

oder 2) ein VELUX Ersatzprodukt bereitstellen, das kostenlos an den ursprünglichen Ort des Kaufs oder an den Endkunden <sup>1)</sup> geliefert wird.	
<b>Ersatzscheiben</b>	5 Jahre
<b>Andere VELUX Produkte</b>	
Andere VELUX Produkte.	2 Jahre

Diese Fassung der VELUX Produktgarantie gilt mit Wirkung vom 1 März 2019.

Wenn Sie Anspruch auf Leistungen aus dieser Garantie haben, wird VELUX, unbeschadet der Ihnen möglicherweise zustehenden gesondert geltenden gesetzlichen Rechte, im Rahmen dieser Garantie nach eigener Wahl eine der folgenden Maßnahmen ergreifen: 1) Reparatur des mangelhaften VELUX Produkts an einem VELUX Standort oder am Standort des Endkunden<sup>1)</sup> nach Festlegung von VELUX, 2) kostenlose Lieferung eines VELUX Ersatzprodukts nach Festlegung von VELUX an einen VELUX Standort oder an den Endkunden<sup>1)</sup>, 3) Erstattung des ursprünglichen Kaufpreises für das VELUX Produkt an den Endkunden<sup>1)</sup> oder 4) Ergreifung anderer, für das betreffende VELUX Produkt infrage kommender Maßnahmen.

**Diese Garantie gilt nur für die vorstehend aufgeführten VELUX Produkte unter den nachstehend dargelegten Bedingungen, insbesondere denjenigen in Ziffer 4. Darüber hinaus gilt diese Garantie nur bei einem Mangel, der nicht laut Ziffer 3 ausgeschlossen wird.**

## 2. Garantiezeitraum

Ansprüche aus dieser Garantie müssen in der unter Ziffer 5 beschriebenen Form innerhalb des Garantiezeitraums geltend gemacht werden, der, sofern vorstehend nichts anderes angegeben ist, zu dem Zeitpunkt beginnt, an dem das VELUX Produkt an den Erstkunden<sup>3)</sup> verkauft wird, und am Ende des für das beanstandete VELUX Produkt geltenden Garantiezeitraums<sup>2)</sup> abläuft.

## 3. Von dieser Garantie gedeckte Mängel

Im Rahmen der Garantiebedingungen gilt diese Garantie für Mängel, die auf die Produktherstellung, einschließlich der bei der Herstellung verwendeten Materialien, zurückzuführen sind. Andere Arten von Mängeln an VELUX Produkten fallen nicht unter diese Garantie und gelten als ausgeschlossen.

## 4. Garantiebedingungen

Im Rahmen dieser Garantie werden keine Ansprüche akzeptiert, bei denen der Mangel direkt oder indirekt zurückzuführen ist auf a) Montage des Produkts (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Montage, die entgegen den VELUX Montageanweisungen oder dem Stand der Technik durchgeführt wurde), b) Montage des Produkts außerhalb der empfohlenen Einbaubereiche, c) Betrieb entgegen den standardmäßigen Betriebsbedingungen oder missbräuchliche Verwendung, d) Abnutzung und Verschleiß, e) Verwendung inkompatibler Ersatz-, Verschleiß- oder Zubehörteile (z. B. Stromversorgung), f) den Transport, g) jede Form fehlerhafter Bedienung, h) am Produkt vorgenommene Veränderungen oder i) andere Faktoren als die, die sich auf die Herstellung des Produkts oder die bei der Herstellung verwendeten Materialien beziehen.

Darüber hinaus gilt diese Garantie nicht bei Mängeln, die direkt oder indirekt aus nachlässiger Behandlung resultieren, insbesondere die Nichtdurchführung der Wartung, regelmäßigen Überprüfungs- und/oder Servicemaßnahmen, oder der Wartung entsprechend eine den Angaben im Benutzerhandbuch, der Wartungsanleitung und der Gebrauchsanweisung, oder bei Mängeln, die durch ordnungsgemäße Wartung laut den Angaben im Benutzerhandbuch, der Wartungsanleitung und der Gebrauchsanweisung hätten vermieden werden können. Alle Anweisungen oder Gebrauchsanleitungen können von VELUX angefordert oder von der Website [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) oder [www.velux.de](http://www.velux.de) heruntergeladen werden.

VELUX garantiert nicht, dass die Produktsoftware einen fehler- oder unterbrechungsfreien Betrieb ermöglicht und dass Fehler in der Software korrigiert werden oder dass die Software mit künftigen VELUX Produkten oder künftiger VELUX Software kompatibel sein wird.

Die Garantie gilt in folgenden Fällen nicht:

- Farbabweichungen, die bei üblicher Nutzung nicht sichtbar sind;
- Verfärbung und Verblassen, gleich, ob aufgrund von Sonneneinstrahlung, Verdunstung, saurem Regen, salzhaltiger Flüssigkeit oder anderer Einflüsse mit korrodierender oder materialverändernder Wirkung;
- alle anderen ästhetischen Zustände, wie z. B. hängender Stoff oder hängende Jalousielamellen oder Veränderungen in der Versiegelung der Scheibe;
- Äste im Holz;
- unabwendbare und/oder erwartete Verringerung der Effizienz des Produktes einschließlich technischer Werte/Spezifikationen sowie allgemeiner Effizienztoleranzen;
- natürliche Abweichungen und Veränderungen bei den verwendeten Materialien;
- Funktionsstörungen und Funktionsausfälle, reduzierte oder begrenzte Funktionen oder Leckagen, die beispielsweise durch Blockaden aufgrund von Eis, Schnee, Zweigen usw. verursacht werden;
- Beeinträchtigungen wie Farbabweichungen, Schatten oder Flecken im Fensterglas die zum Zeitpunkt der Lieferung oder innerhalb des Garantiezeitraums<sup>2)</sup> entstanden sind und den Blick nicht merklich beeinträchtigen;
- Korrosion (an Metallteilen);
- Leistungsminderung der Solarzellen;
- Schäden infolge eines Unfalls, einschließlich, aber nicht beschränkt auf versehentlichen Glasbruch, Bruch von Glaskuppeln oder Rissbildung;
- Probleme durch eindringendes Wasser wie z. B. Eisstau, die nicht von einem Mangel am VELUX Produkt herrühren;
- fehlerhafte Gebäudeplanung oder Fehler am Bau;
- Bewegungen in angrenzenden Bauteilen oder ähnliches;
- Vornahme von Veränderungen an den von der Garantie gedeckten VELUX Produkten;
- Hinzufügung nicht zugelassener Komponenten;
- extreme Wetterbedingungen, Blitzschlag oder schweren Hagel;
- Einbau in Bereichen mit hoher Feuchtigkeit oder Bereichen ohne ordnungsgemäße oder angemessene Belüftung oder Feuchtigkeitskontrolle;
- Verwendung der Produkte unter Bedingungen, die außerhalb der konstruktionsbedingten Leistungsgrenzen liegen;
- Bearbeitung der Produkte nach der Auslieferung, z. B. durch Sanden, Sandstrahlen, Ätzen, Kleben oder sonstige Oberflächenbehandlung;
- Variationen in der Glas- oder Kunststofffärbung oder Schäden durch widrige Umstände wie beispielsweise korrosive Umweltfaktoren, einschließlich saurem Regen;
- Glaskorrosion infolge von stehendem Wasser und Verschmutzungen auf dem Glas;
- Kondensation an Dachfenstern und modularen Oberlichtsystemen sowie damit verbundene Wasserschäden, die als natürliche Folge von Feuchtigkeit innerhalb oder außerhalb eines Gebäudes oder durch den Temperaturunterschied zwischen Innen- und Außentemperaturen auftreten können;
- Ansprüche in Bezug auf isolierte Glaseinheiten, bei denen eine Folie auf die Glasoberfläche aufgebracht wurde, und
- alle anderen den vorstehenden ähnliche Umstände, unabhängig davon, ob sie als Mangel bezeichnet werden können oder nicht.

Diese Garantie von VELUX beschränkt in keiner Weise die Rechte des Endkunden<sup>1)</sup> aus Gesetz (z. B. Gewährleistung, Produkthaftung usw.). VELUX haftet weder im Rahmen dieser Garantie noch auf sonstige Weise für entgangenen Gewinn oder indirekte oder Folgeschäden, die aus oder in Verbindung mit einem gemäß dieser Garantie geltend gemachten Anspruch entstanden sind. VELUX übernimmt kraft dieser Garantie keine Produkthaftung, die über die Haftung nach Maßgabe des Produkthaftungsrechts hinausgeht, und VELUX haftet nicht für Schäden oder Verluste, die direkt oder indirekt durch Ereignisse außerhalb der Kontrolle von VELUX verursacht wurden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Arbeitskampf, Feuer, Krieg, Terrorismus,

Einfuhrbeschränkungen, politische Unruhen, ungewöhnliche Naturereignisse, Vandalismus oder höhere Gewalt.

VELUX schließt die gesetzliche Haftung weder aus noch schränkt VELUX sie ein oder versucht sie zu vermeiden, gleichwohl haftet VELUX nicht für Personen- oder Sachschäden, einschließlich Schäden am von der Garantie gedeckten VELUX Produkt selbst, die durch nicht mit VELUX abgestimmte Reparaturen an oder Austauschversuche von VELUX Produkten entstanden sind.

VELUX kann nach seinem Ermessen Leistungen gemäß dieser Garantie verweigern, wenn ein unbefugter Versuch, ein von der Garantie gedecktes VELUX Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, weiteren Schaden verursacht hat. Wir raten Ihnen, nur mit vorheriger Zustimmung von VELUX einen Versuch zu unternehmen, das VELUX Produkt zu reparieren oder zu ersetzen, da ohne diese Zustimmung jegliche Ansprüche bezüglich daraus resultierender Schäden ausgeschlossen werden.

Es liegt in der Verantwortung des Endkunden<sup>1)</sup>, Wasserschäden oder andere Schäden, die möglicherweise von einem von der Garantie gedeckten VELUX Produkt verursacht werden, zu mindern und möglichst gering zu halten.

### **5. Schriftliche Mängelanzeige**

Um einen Anspruch im Rahmen dieser Garantie geltend zu machen, ist der Endkunde<sup>1)</sup> verpflichtet, den betreffenden Mangel innerhalb des geltenden Garantiezeitraums<sup>2)</sup> und in jedem Fall innerhalb von zwei Monaten, nachdem der Endkunde<sup>1)</sup> den beanstandeten Mangel erkannt hat oder nach vernünftigem Ermessen hätte erkennen müssen, schriftlich zu melden. Die schriftliche Mängelanzeige ist an die am Ende dieser Garantie angegebene Adresse von VELUX zu richten.

### **6. Zusatzbedingungen**

Wird das VELUX Produkt zum Zeitpunkt der Reparatur oder Ersatzleistung nicht mehr oder nicht mehr in derselben Version (Form, Farbe, Endbearbeitung usw.) hergestellt, ist VELUX berechtigt, es mit ähnlichen VELUX Produkt zu reparieren oder durch ähnliche VELUX Produkte zu ersetzen.

Außerdem hat VELUX das Recht, eine Rückgabe des defekten Produkts (auf Kosten des Endkunden<sup>1)</sup>) nach seinem Ermessen an einen VELUX Standort oder am Standort des Endkunden<sup>1)</sup> zu verlangen.

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

Hat VELUX im Rahmen dieser Garantie eine Reparatur an einem VELUX Produkt vorgenommen oder Ersatz geleistet, gilt der ursprüngliche Garantiezeitraum<sup>2)</sup> für das betreffende VELUX Produkt weiter und wird nicht verlängert. Für im Rahmen der Reparatur verwendete Ersatzteile gilt ein eigener Garantiezeitraum, wie in der vorstehenden Tabelle aufgeführt.

### **8. Ausbau und Wiedereinbau**

Diese Garantie schließt die Kosten und Aufwendungen, die im Zusammenhang mit dem Aus- und Wiedereinbau eines VELUX Produkts, der Abdeckung mit einer Plane oder anderen Maßnahmen während der Reparatur- oder Austauscharbeiten entstehen, nicht ein.

### **9. Servicebesuche im Falle nicht durch die Garantie gedeckter Ansprüche**

VELUX hat das Recht, eine Vergütung der Kosten für Servicebesuche zu verlangen, wenn der vom Endkunden<sup>1)</sup> geltend gemachte Anspruch nicht von dieser Garantie gedeckt ist. Darüber hinaus trägt der Endkunde<sup>1)</sup> alle Kosten, einschließlich Arbeitskosten, die bei der Untersuchung des VELUX Produkts entstehen, sowie alle Kosten im Zusammenhang mit dem Aus- und Einbau des VELUX Produkts und dem Schutz des VELUX Produkts und des Gebäudes mit Abdeckplanen usw.

### **10. Verfahren zur Nutzung dieser Garantie**

Unabhängig davon, ob Sie einen Anspruch im Rahmen dieser Garantie geltend machen möchten, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, sich bei Problemen oder Fragen zu ihrem VELUX Produkt

unter der nachstehenden Adresse direkt an den VELUX Kundenservice zu wenden. VELUX wird sich bemühen, ihre Fragen bestmöglich zu beantworten und bestmöglichen Service zu bieten.

Geschulte Mitglieder des Kundenservice-Teams stehen zur Verfügung, um mit Ihnen am Telefon über Probleme zu sprechen, und können diese möglicherweise lösen, ohne dass ein Besuch in Ihrem Haus oder am Produktstandort notwendig wird.

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

Anmerkung 1:

„Endkunde“ bezeichnet die natürliche oder juristische Person, die Eigentümer des VELUX Produktes ist und es nicht in der Absicht erworben hat, es im Rahmen ihres Geschäftsbetriebes zu installieren oder weiterzuverkaufen.

Anmerkung 2:

Der Garantiezeitraum beginnt ab dem Zeitpunkt, zu dem das VELUX Produkt von einem VELUX Händler erworben wurde. Dieser Zeitpunkt ist auf Verlangen von VELUX durch Vorlage der Originalrechnung oder des Verkaufsbelegs nachzuweisen. Lässt sich das Kaufdatum nicht belegen, beginnt der Garantiezeitraum an dem auf jedem VELUX Produkt angegebenem Herstellungsdatum.

Anmerkung 3:

„Erstkunde“ ist der Endkunde (s. Anmerkung 1), der das VELUX Produkt als Erster von einer VELUX Vertriebsgesellschaft, einem Händler oder jeder anderen natürlichen oder juristischen Person, die es im Rahmen ihres Geschäftsbetriebes installiert oder verkauft, erworben hat.

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