



## GARANTIE DES PRODUITS VELUX

Nous vous remercions d'avoir acheté un produit VELUX. Nous sommes très fiers de la qualité de nos produits ainsi que du constat que la grande majorité des acquéreurs de produits VELUX n'a jamais dû faire appel à la garantie VELUX. Si un utilisateur final<sup>1</sup> rencontre un jour un problème avec un produit VELUX, la présente garantie a pour objet d'expliquer comment nous pouvons l'aider.

Nous tenons également à signaler qu'outre la présente garantie, l'utilisateur final<sup>1</sup> dispose des droits que la loi lui confère et qui découlent de la vente d'un produit VELUX. Ces droits ne sont en rien affectés par la présente garantie. Des informations concernant ces droits peuvent être obtenues auprès du vendeur ou de tout autre conseiller qualifié.

### 1. Couverture de la garantie

VELUX Belgium (ci-après « VELUX ») accorde à l'utilisateur final<sup>1</sup> la garantie suivante :

<b>La Garantie Produit VELUX couvre les produits suivants :</b>	<b>Période de garantie :</b>
<b>Fenêtres de toit et produits d'installation VELUX</b>	
Les fenêtres de toit VELUX, y compris les vitrages isolants. Les raccordements VELUX. Les produits d'installation VELUX : habillages intérieurs VELUX, le cadre isolant VELUX, la collerette de sous-toiture VELUX, le col pare-vapeur VELUX, l'extension de châssis VELUX, le chevron d'appoint VELUX.	10 ans
Les fenêtres pour toit plat VELUX	10 ans
<b>Puits de lumière VELUX</b>	
Puits de lumière VELUX, y compris le vitrage.	10 ans
<b>Stores intérieurs, volets et stores extérieurs VELUX</b>	
<b>Intérieur</b>	
Stores intérieurs VELUX, moustiquaires VELUX.	3 ans
<b>Extérieur</b>	
Volets roulants VELUX et pare-soleil extérieurs VELUX motorisés.	5 ans
Pare-soleil extérieurs VELUX à commande manuelle.	3 ans
<b>Produits VELUX pour utilisation des stores intérieurs, volets et stores extérieurs VELUX</b>	
Produits VELUX pour commande manuelle (par ex. cannes).	3 ans

<b>Moteurs VELUX et autres produits utilisés pour commande électrique ou à énergie solaire</b>	
Moteurs VELUX (électriques ou à énergie solaire) pour commande des fenêtres (y compris les moteurs préinstallés par VELUX dans les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres pour toit plat VELUX) et pour commande des stores intérieurs, extérieurs et volets VELUX (sauf les moteurs de commande des volets roulants VELUX et des stores extérieurs VELUX). Autres produits VELUX utilisés pour les commandes électriques ou à énergie solaire (unités de contrôle, capteurs, etc.), y compris les composants préinstallés par VELUX dans les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres pour toit plat VELUX.	3 ans
Moteurs VELUX pour volets roulants VELUX et stores extérieurs VELUX à commande électrique.	5 ans
Moteurs électriques et produits électriques supplémentaires utilisés pour les exutoires de fumée, y compris les composants électriques VELUX pour exutoire de fumée, préinstallés par VELUX dans les fenêtres de toit VELUX et les fenêtres pour toit plat VELUX.	3 ans
<b>Verrières modulaires VELUX</b>	
Verrières modulaires VELUX y compris les vitrages isolants. Raccordements VELUX pour verrières modulaires VELUX. Produits d'installation VELUX pour verrières modulaires VELUX sous forme de joint de fixation au col pare-vapeur VELUX.	10 ans
Pare-soleil VELUX pour verrières modulaires VELUX.	3 ans
Moteurs VELUX pour le contrôle des fenêtres et des pare-soleil pour verrières modulaires VELUX, y compris les moteurs préinstallés par VELUX dans les verrières modulaires VELUX. Produits VELUX pour opération électrique, en ce compris les composants électriques préinstallés par VELUX dans les verrières modulaires VELUX.	3 ans
<b>Lanterneaux modulaires VELUX</b>	
Lanterneaux modulaires VELUX sur mesure y compris les vitrages	10 ans
Verrières linéaires de lanterneaux modulaires VELUX sur mesure y compris les vitrages	
Produits VELUX pour opération électrique, moteurs préinstallés et autres composants électriques inclus, pour le fonctionnement des lanterneaux modulaires VELUX	3 ans
<b>Pièces détachées fournies par VELUX</b>	
Si un défaut dans une pièce détachée nous est signalé durant la période de garantie <sup>2</sup> (qui commence à partir de la date de la vente ou de la mise à disposition au premier utilisateur final <sup>3</sup> ), VELUX, selon son choix : 1) réparera le produit VELUX sans frais au niveau du matériel ou de la main-d'œuvre ou 2) fournira gratuitement un produit VELUX de remplacement au point de vente original ou à l'utilisateur final <sup>1</sup> .	2 ans
<b>Vitrages de remplacement</b>	5 ans

<b>Autres produits VELUX</b>	
Autres produits VELUX.	2 ans

La présente garantie des produits VELUX est d'application à partir du 01/05/2019.

Si vous estimez pouvoir bénéficier de cette garantie, sans préjudice de tout autre droit dont vous pourriez bénéficier, VELUX pourra, dans le cadre de la présente garantie, et à sa seule discrétion : 1) soit réparer le produit VELUX défectueux dans un centre VELUX ou chez l'utilisateur final<sup>1</sup>, soit 2) fournir un produit VELUX de remplacement sans frais, dans un centre VELUX ou chez l'utilisateur final<sup>1</sup>, soit 3) rembourser le prix d'achat du produit VELUX à l'utilisateur final<sup>1</sup>, soit 4) prendre toute autre mesure applicable au produit VELUX concerné.

**Cette garantie ne s'applique qu'aux produits VELUX mentionnés plus haut, sous les conditions précisées au point 4 ci-dessous. En outre, cette garantie ne s'applique qu'aux défauts qui ne font pas partie des exclusions visées au point 2 ci-dessous.**

## **2. Période de garantie**

Dans le cadre de la présente garantie, les réclamations doivent être notifiées conformément au point 5 ci-après au cours de la période qui débute, sauf exception mentionnée plus haut, à la date à laquelle le produit a été vendu à l'utilisateur final<sup>1</sup> et qui se termine à la date de la période de garantie<sup>2</sup> du produit VELUX pour lequel la réclamation est formée.

## **3. Défauts couverts par la garantie**

La garantie couvre, aux conditions spécifiées, les défauts de fabrication du produit en ce compris tous les matériaux utilisés dans le cadre de cette fabrication. Les autres types de défauts concernant les produits VELUX ne sont pas couverts par cette garantie et seront considérés comme exclus.

## **4. Conditions**

Aucune réclamation ne sera acceptée, dans le cadre de la présente garantie, si le défaut est la conséquence directe ou indirecte a) de l'installation du produit, et notamment d'une installation réalisée contrairement aux instructions de montage ou aux règles de l'art, b) d'une installation réalisée en dehors des zones d'installation recommandées, c) d'une utilisation inhabituelle ou d'un abus, d) de l'usure, e) de l'utilisation de pièces détachées ou d'accessoires incompatibles (ex. alimentation électrique), f) du transport, g) de toute forme inappropriée de manutention, h) de modifications du produit ou i) d'autres facteurs étrangers à ceux qui concernent la fabrication du produit ou les matériaux utilisés pour sa fabrication.

En outre, cette garantie ne s'appliquera pas si les défauts sont la conséquence directe ou indirecte d'une négligence et notamment en cas de défaut de réalisation des tests et révisions réguliers, de négligence dans l'entretien du produit tel que décrit dans les instructions d'utilisation et d'entretien ou si le défaut aurait pu être évité si l'entretien avait été réalisé conformément aux instructions d'utilisation et d'entretien. Ces instructions peuvent être obtenues auprès de VELUX ou téléchargées sur les sites [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) ou [www.VELUX.be](http://www.VELUX.be).

VELUX ne garantit en rien que l'utilisation du logiciel du produit n'est pas exempte d'erreur ou ne sera pas interrompue, ni que les défauts du logiciel pourront être corrigés, ni que le logiciel sera compatible avec de futurs produits VELUX ou de futurs logiciels VELUX.

Sont exclus de la garantie :

- La décoloration des parties non visibles dans le cadre d'un usage habituel ;
- Tous changements ou altérations de couleur, qu'ils soient causés par le soleil, la condensation, les pluies acides, les éclaboussures de sel ou toute autre circonstance ayant pour effet de corroder ou de modifier l'aspect des matériaux ;

- Touts autres éléments esthétiques, à savoir par exemple la pose d'une toile tendue ou de lamelles de stores vénitiens ou la modification du mastic des vitrages ;
- Les nœuds du bois ;
- L'inévitable et/ou prévisible diminution d'efficacité du produit, y compris en ce qui concerne les valeurs techniques, les spécifications et les tolérances d'efficacité générales ;
- Les altérations naturelles des matériaux utilisés ;
- Les défaillances, les limitations de fonctionnement ou les fuites d'eau résultant par exemple d'un blocage ou une situation similaire en raison du gel, de la neige, de brindilles, etc. ;
- Les imperfections du verre, y compris les variations de couleur, les ombres, les marques, etc., présentes au moment de la livraison ou survenues au cours de la période de garantie<sup>2</sup> qui ne nuisent pas sensiblement à la vision ;
- La corrosion de la quincaillerie ;
- La dégradation des cellules photovoltaïques ;
- Les dommages résultant d'un accident, notamment le bris de verre accidentel, le bris ou la fissuration d'un dôme ;
- Les problèmes dus à l'infiltration de l'eau comme l'accumulation de glace qui ne résulte pas d'un défaut du produit VELUX ;
- La conception ou la construction fautive de l'immeuble ;
- Les mouvements dus à la jonction de constructions et phénomènes similaires ;
- L'altération des produits VELUX couverts par la présente garantie ;
- L'ajout de composants non-approuvés ;
- Les conditions climatiques extrêmes, la foudre, la grêle sévère ;
- L'utilisation dans des zones de forte humidité ou des zones sans système adéquat de ventilation ou de contrôle de l'humidité ;
- Les produits soumis à des conditions dépassant leurs limites de conception ;
- L'exposition à un traitement après la livraison tel que ponçage, sablage, décapage, collage ou tout autre traitement de surface ;
- Les variations dans le verre ou la coloration du plastique ou les dommages causés par des conditions défavorables comme des facteurs liés à un environnement corrosif, en ce compris les pluies acides ;
- La corrosion du verre due à l'eau stagnante ou à des débris sur le verre ;
- La condensation sur les fenêtres de toit et les verrières modulaires et tous les autres dégâts dus à l'eau étant la conséquence naturelle de l'humidité à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment ou d'une variation des températures intérieur/extérieur ;
- Les réclamations concernant les unités de verre isolant si un film quelconque a été appliqué sur leur surface ;
- Toutes autres situations similaires à celles qui précèdent, qu'elles soient ou non considérées comme des défauts.

Par la présente garantie, VELUX n'entend nullement chercher à limiter ou exclure sa responsabilité à l'égard de l'utilisateur final<sup>1</sup> et des droits dont ce dernier dispose à son égard en vertu de dispositions légales ou réglementaires. VELUX décline cependant toute responsabilité, aux termes de la présente garantie, pour toute perte de bénéfice ou toute perte indirecte ou consécutive dont il serait fait mention dans une plainte émise dans le cadre de cette garantie ou en connexion avec cette plainte. Sera dès lors exclue, la responsabilité du fait de produit défectueux et VELUX n'encourra aucune responsabilité pour les pertes causées directement ou indirectement par des incidents échappant au contrôle de VELUX, en ce compris et notamment les conflits du travail, les incendies, les guerres, les actes de terrorisme, le contingentement des importations, les troubles politiques, les événements naturels inhabituels, le vandalisme et tout autre cas de force majeure.

Bien que VELUX ne cherche pas à exclure, limiter ou tenter d'éviter toute responsabilité au mépris des droits dont l'utilisateur final<sup>1</sup> disposerait, VELUX n'encourra aucune responsabilité pour tout dommage aux biens ou aux personnes, en ce compris le produit VELUX lui-même causés par une tentative non autorisée de réparer ou de remplacer le produit VELUX.

VELUX peut, à sa discrétion, refuser d'appliquer, en tout ou en partie, la présente garantie en cas de dommages causés par une tentative non autorisée de réparer ou de remplacer un produit VELUX couvert. Nous vous conseillons de ne pas réparer ou remplacer le produit VELUX sans l'autorisation de VELUX à défaut de quoi, toute réclamation concernant un défaut survenu dans ces conditions sera exclue.

L'utilisateur final<sup>1</sup> a la responsabilité de limiter et de minimiser les dommages dus à l'eau ou tout autre dommage causé par un produit VELUX couvert par la présente garantie.

### **5. Réclamation écrite**

Pour se prévaloir de la présente garantie, l'utilisateur final<sup>1</sup> doit déposer une réclamation écrite pendant la période de garantie<sup>2</sup> et, en tout état de cause, dans les deux mois à partir du moment où l'utilisateur final<sup>1</sup> s'est rendu compte ou aurait raisonnablement dû se rendre compte du défaut en question. La réclamation écrite doit être adressée à VELUX à l'adresse indiquée ci-dessous.

### **6. Conditions additionnelles**

Si, au moment de la réparation ou du remplacement, le produit VELUX n'est plus produit ou n'est plus fabriqué dans la même version (forme, couleur, recouvrement, finition, etc.), VELUX sera autorisée à effectuer la réparation ou le remplacement au moyen d'un produit VELUX similaire.

De même, VELUX aura le droit d'exiger que le produit défectueux soit retourné (aux frais de l'utilisateur final<sup>1</sup>) dans un centre VELUX ou chez l'utilisateur final<sup>1</sup>, selon ce qu'elle décidera.

### **7. Garantie des produits réparés ou remplacés**

Si, sur base de la présente garantie, VELUX a procédé à la réparation ou au remplacement d'un produit VELUX, la période de garantie<sup>2</sup> originale du produit VELUX en question continuera à s'appliquer et ne sera pas prolongée.

### **8. Démontage et réinstallation**

La présente garantie ne comprend pas les frais et dépenses qui sont dus au démontage et à la réinstallation d'un produit VELUX ou pour tout recouvrement au moyen d'une bâche ainsi que pour toute autre mesure devant être prise pendant les travaux de réparation ou de remplacement.

### **9. Déplacements en cas de non application de la garantie**

VELUX pourra réclamer le remboursement des frais de déplacement s'il s'avère que la réclamation de l'utilisateur final<sup>1</sup> n'est pas couverte par la présente garantie. En outre, l'utilisateur final<sup>1</sup> devra payer tous les frais, y compris la main-d'œuvre, engendrés par l'examen du produit VELUX, ainsi que tous les frais liés au démontage et à la réinstallation du produit VELUX ainsi que pour la protection du produit VELUX et de l'immeuble au moyen de bâches, etc.

### **10. Procédure pour bénéficiaire de la garantie**

Que vous décidiez ou non de faire appel à la présente garantie, si vous avez des questions concernant votre produit VELUX ou son installation, nous vous prions de contacter directement le service à la clientèle de VELUX à l'adresse mentionnée ci-dessous. VELUX mettra tout en œuvre pour vous fournir la meilleure réponse et le meilleur service possible. Un personnel qualifié est à votre disposition pour discuter au téléphone ou par email de tout problème que vous pourriez rencontrer et pour y apporter une solution sans devoir accéder à votre domicile ou tout autre endroit.

### **Notes – Explications complémentaires concernant les dispositions susmentionnées**

Note 1 :

« Utilisateur final » désigne la personne physique ou morale qui détient le produit et ne l'a pas acquis en vue de le revendre ou de l'installer dans le cadre d'une activité commerciale.

Note 2 :

La période de garantie débute à la date à laquelle le produit VELUX a été acheté auprès d'un revendeur VELUX, laquelle, à la demande de VELUX, doit pouvoir être établie sur base de la facture originale ou du ticket de caisse. Si cette date ne peut être établie, la période de garantie débutera à la date de fabrication telle qu'indiquée sur chaque produit VELUX.

Note 3 :

« Premier utilisateur final » désigne l'utilisateur final (cf. note 1) qui acquiert le premier le produit auprès de VELUX, d'un revendeur ou de toute autre personne physique ou morale revendant ou installant le produit dans le cadre de son activité commerciale.

VELUX Belgium  
Boulevard de l'Europe 121  
B-1301 Bierges (Wavre)  
Belgique

N° d'entreprise : 0412.621.370  
Téléphone : +32 10 42 09 09  
E-mail : [info-be@velux.com](mailto:info-be@velux.com)  
Site Internet : [www.velux.be](http://www.velux.be)