

# VELUX

## GARANTIA DEL PRODUCTO

Gracias por comprar un producto VELUX. Estamos muy orgullosos de todo lo que producimos y de que la gran mayoría de los usuarios de los productos VELUX nunca requieran acudir al uso de la garantía para productos VELUX. Si los usuarios finales<sup>1)</sup> de productos VELUX alguna vez tienen dudas o preocupaciones respecto de algún producto VELUX, la presente garantía los ayudará a aclarar dichas dudas respecto de la forma en que la empresa puede responder.

Debemos hacer presente que adicionalmente a la presente garantía, el Usuario-final<sup>1)</sup> conservará el derecho a ejercer todos los derechos legales que surjan de la compra de un producto VELUX. Esos derechos legales no se ven afectados de ninguna manera por la presente garantía. En caso de requerir cualquier asesoría respecto de los derechos legales antes mencionados, dicha información puede ser obtenida de parte del vendedor o algún otro asesor apropiado.

### 1. Cobertura de la garantía

VELUX Chile Ltda. ('VELUX') proporciona al Usuario-final<sup>1)</sup> de productos VELUX la siguiente garantía:

	<b>Período garantizado</b>
<b>La garantía VELUX cubre los siguientes productos:</b>	
<b>Ventanas para Techos VELUX y productos de instalación</b>	
Ventanas para techos VELUX incluyendo los paneles vidriados Los productos de instalación VELUX como, revestimientos VELUX, remates interiores VELUX, filtro de la Ventana VELUX, manto barrera de vapor VELUX, extensión del marco VELUX y cerchas de soporte VELUX Cercos tapajuntas VELUX	10 años
Ventanas VELUX para Techo Plano	10 años
Tragaluces VLT 1000 (tragaluces especialmente diseñados para áticos inhabitados y no aislados)	5 años
<b>Túneles Solares VELUX</b>	
Túneles Solares VELUX y Túneles solares comerciales VELUX incluyendo la unidad de vidriado	5 años
<b>Productos para Decoración y Protectores Solares VELUX</b>	
<b>Interior</b>	
Persianas VELUX, mosquiteros VELUX	1 año
<b>Exterior</b>	
Cortinas de seguridad VELUX y toldos VELUX operados eléctricamente	2 años
Toldos VELUX operados manualmente	1 año
<b>Productos VELUX para operación y decoración de Protectores Solares VELUX</b>	
Productos VELUX para operación manual (por ej., barras)	1 año
<b>Motores VELUX y otros productos VELUX para uso y operación eléctrica o solar</b>	
Motores VELUX (eléctricos y solares) para la operación de ventanas (incluyendo motores pre-instalados por VELUX en Ventanas para Techos VELUX y en Ventanas para techos Planos VELUX) y para la operación de Productos VELUX para operación de Decoración y Protectores Solares (aparte de los motores para operar cortinas de seguridad VELUX y toldos exteriores VELUX).	1 año

Otros productos VELUX usados para operación eléctrica o solar (paneles de control, unidades de control, sensores, etc.) incluyendo los componentes pre-instalados por VELUX en Ventanas para Techos VELUX y en Ventanas para techos Planos VELUX.	
Motores VELUX para cortinas de seguridad VELUX y toldos VELUX operados eléctricamente.	1 año
Motores eléctricos y productos eléctricos complementarios que se usan para la extracción de humo, incluyendo componentes eléctricos VELUX para la extracción de humo pre-instalados por VELUX en Ventanas para Techos VELUX y en Ventanas para Techos Planos VELUX.	1 año
<b>Repuestos entregados por VELUX</b>	
Si un defecto en un repuesto es considerado durante el Periodo(2) de Garantía ), la cual comenzará a partir de la fecha en que se vende o suministra al usuario final (3 ) VELUX considerará: 1 ) reparar el producto VELUX sin cargo por el material o mano de obra o 2 ) proporcionar un producto de reemplazo VELUX entregado de forma gratuita hasta el punto de compra original o al usuario final (1)	2 años
<b>Reemplazos de termopaneles</b>	5 años
<b>Otros productos VELUX</b>	
Otros productos VELUX	2 años

Esta versión de la garantía para productos VELUX, producirá sus efectos a partir al 1º de Noviembre del año 2017.

Si usted es beneficiario de la presente garantía, sin afectar en forma alguna los derechos que le franquea la ley, frente a su reclamo, VELUX tendrá que elegir una de las siguientes alternativas: 1) reparar el producto VELUX defectuoso en un recinto VELUX o en la ubicación del Usuario-final<sup>1)</sup> según lo determine VELUX, o 2) reemplazarlo por un nuevo producto VELUX que será enviado a un local VELUX o al Usuario-final<sup>1)</sup> según lo determine VELUX, libre de costos para el usuario, 3) reembolsar el precio de compraventa del producto VELUX al Usuario-final<sup>1)</sup>, o 4) tomar otras medidas relevantes de acuerdo al estado y características del producto VELUX en cuestión.

**Esta garantía operará únicamente cuando alguno de los productos VELUX enunciados en el listado indicado en la presente garantía se sujete a las condiciones que se indican a continuación, incluyendo (pero no limitado a) las condiciones enunciadas en la Sección 4. Adicionalmente, esta garantía solo se aplicará a productos que presenten defectos de producción o fabricación y respecto de cualquier material usado en el producto.**

## **2. Periodo de la garantía**

Los reclamos realizados en razón de la presente garantía deberán ser notificados de acuerdo a lo establecido en la Sección 5 y dentro del plazo indicado en ella, el que, salvo acuerdo contrario, se contará a partir de la fecha en que el producto VELUX hubiese sido vendido al Usuario-final<sup>3)</sup>, el que expirará al final del periodo de garantía<sup>2)</sup> que corresponda, atendido el producto defectuoso de que se trate.

## **3. Defectos cubiertos por la garantía**

Esta garantía cubrirá defectos de producción o fabricación y de cualquier material usado en el proceso productivo del producto. Otro tipo de defectos presentes en los productos VELUX no se encuentran cubiertos por la misma y los reclamos fundados en ellos serán rechazados.

## **4. Condiciones**

Los reclamos que se realicen en razón de la presente garantía nos serán aceptados cuando el defecto hubiese sido resultado directo o indirecto de: a) la instalación del producto incluida, pero no limitado a la instalación realizada en forma contraria a las instrucciones de instalación de

VELUX o contrarias a los estándares de mano de obra), b) la instalación del producto fuera de las áreas recomendadas para su instalación, c) la operación contraria a los estándares de operación o mal uso, d) desgaste o deterioro por uso, e) uso de repuestos, piezas o accesorios incompatibles (por ejemplo, suministro de energía inadecuado), f) transporte, g) toda forma de manipulación inapropiada, h) modificaciones del producto, i) otros factores que no tenga relación con la fabricación ni con los materiales utilizados en la producción del producto.

Adicionalmente, la garantía tampoco será aplicable en relación a defectos que sean resultado directo o indirecto de negligencia en la mantención del producto, como por ejemplo (sin ser taxativos) no haber efectuado la oportuna o debida mantención, la omisión de realizar las pruebas y servicio de mantención en forma periódica y/o la negligencia en la mantención del producto, según lo descrito en las instrucciones de mantenimiento para el usuario o en el manual del usuario, o cuando el defecto haya podido ser prevenido por medio de la mantención descrita en las instrucciones de mantenimiento para el usuario o en el manual del usuario. Todas las instrucciones o indicaciones de uso pueden ser obtenidas de VELUX o pueden ser descargadas de [www.VELUX.com](http://www.VELUX.com) o [www.VELUX.cl](http://www.VELUX.cl).

La garantía no cubre reclamaciones relativas a:

- VELUX no garantiza que el software operativo del producto opere libre de errores y en forma ininterrumpida, que los defectos de software serán corregidos o que el software va a ser compatible con futuros productos VELUX o softwares VELUX.
- Decoloración de partes que no son visibles debido al uso normal del producto;
- Cualquier cambio de color y desteñido independientemente de si éste es causado por el sol, condensación, lluvia ácida, salinidad o cualquier otra condición con efecto corrosivo o de cambio de material;
- Cualquier otra condición cosmética, tal como, por ejemplo, láminas individuales de persianas venecianas o cambios en el sellante del cristal;
- Nudos en la madera;
- Reducción inevitable o esperada de la eficiencia del producto, incluyendo valores técnicos/especificaciones, así como las tolerancias generales de eficiencia;
- Variaciones que ocurren naturalmente en los materiales usados;
- Funcionamiento defectuoso, reducido o restringido o filtración de agua que resulte del bloqueo debido a hielo, nieve, ramas, etc.
- Imperfecciones incluyendo variaciones de color, sombras o marcas, entre otras, en el vidrio, que hubieren existido al tiempo de la entrega o que hubieren surgido dentro del periodo de la garantía<sup>2)</sup> y que no afecten la vista apreciablemente;
- Corrosión (del hardware);
- Degradación de las celdas solares;
- Daños producidos por accidentes, incluyendo el quiebre de cristales, fractura de cúpulas, entre otros;
- Daños generados por penetración de agua, tal como derretimiento de hielos que no fuere resultado de una falla en el producto VELUX;
- Construcción o edificación defectuosa;
- Movimientos de construcciones adyacentes o similares;
- Alteraciones de aquellos productos cubiertos;
- Adición de componentes no aprobados;
- Condiciones climáticas extremas, relámpagos o severos granizos;
- Aplicación en áreas de alta humedad, en áreas sin la adecuada ventilación o control de humedad;
- Productos sujetos a condiciones que se encuentren fuera de sus limitaciones de diseño;
- Exposición a ciertos procesos después de su entrega al usuario, tales como, lijado, tronadura, grabado, pegado o cualquier otra superficie de tratamiento;
- Variaciones en la coloración del cristal o, plástico o daños causados por condiciones adversas, tales como, factores ambientales de corrosión incluyendo la lluvia ácida;
- Corrosión del cristal como resultado de agua estancada o residuos presentes en el cristal;
- Condensación en las ventanas de techo y tragaluces y cualquier daño causado por agua, que pudiese ocurrir como resultado natural de la humedad del interior como del exterior de la construcción o a variaciones entre la temperatura interior y exterior;

- Reclamaciones relativas a unidades de vidrio aisladas, en cuya superficie se hubiere aplicado film o lámina de protección, y
- Cualquier otra condición similar a las enunciadas anteriormente, independiente de que estas sean caracterizadas como defectos.

Mediante esta garantía, VELUX no pretende limitar o eximirse de responsabilidad, intento que sería infructuoso en virtud de los derechos legales del consumidor. Sin perjuicio de ello, VELUX no acepta responsabilidad en virtud de esta garantía ni de cualquier otro instrumento por pérdida de utilidades o pérdidas indirectas o derivadas de gastos asociados a posibles acciones judiciales que el consumidor interponga para ejecutar esta garantía, incluyendo honorarios de abogados. Esto no conllevará responsabilidad y VELUX no asume responsabilidad por pérdidas causadas directa o indirectamente por incidentes que escapen al control de VELUX, incluyendo pero no limitando a disputas industriales, conflictos laborales, fuego, guerra, terrorismo, restricciones a las importaciones, disturbios políticos, desastres naturales, vandalismo u otra fuerza mayor.

A pesar de que VELUX no pretende limitar o eximirse de responsabilidad, intento que sería infructuoso en virtud de los derechos legales del consumidor, la empresa no responderá por daños causados a las personas o a la propiedad, incluyendo al producto VELUX cubierto por esta garantía, que hubiere sido consecuencia de una reparación o intento de reparación no autorizada del producto.

VELUX puede, a su discreción, rehusarse a otorgar cualquier o todos los remedios establecidos en esta garantía si cualquier intento de reparación o reemplazo no autorizado del producto VELUX le ha generado mayores daños a éste. Sugerimos no intentar reparar o reemplazar el producto sin la autorización de VELUX, dado que cualquier reclamación fundada en un defecto causado por la intervención no autorizada al producto, será rechazada.

Es deber del Usuario-final<sup>1)</sup>, mitigar y minimizar los daños que los productos VELUX cubiertos o el agua pudieran causar.

## **5. Reclamo por escrito**

Para hacer efectiva la garantía, el Usuario-final <sup>1)</sup> deberá presentar un reclamo por escrito dentro del periodo de la garantía <sup>2)</sup> y en todo caso, dentro de dos meses desde que descubrió o razonablemente debió haber descubierto el defecto. La reclamación escrita debe ser enviada a VELUX a la dirección indicada al final del presente documento.

## **6. Condiciones adicionales**

Si al momento de reparar o reemplazar el producto VELUX, éste ya no se produce o no se produce en la misma versión (forma, color, cubierta, terminaciones, etc.) VELUX podrá repararlo o reemplazarlo usando un producto VELUX de similares características.

Adicionalmente, VELUX podrá requerir que el producto defectuoso sea devuelto al recinto VELUX más cercano a la ubicación del usuario-final<sup>1)</sup>, sin costo adicional para el usuario-final.

## **7. Garantía de los productos VELUX reparados o reemplazados**

En caso que en virtud de esta garantía, VELUX realice una reparación o reemplazo del producto defectuoso, el período original de garantía aplicable a ese producto continuará corriendo y no será extendido.

## **8. Desmontaje y reinstalación**

Esta garantía no incluye los gastos de desmontaje y reinstalación de un producto VELUX o de cobertura con lona u otras medidas que procedan durante los trabajos de reparación y reemplazo.

## **9. Reparaciones en caso de no cobertura de la garantía**

VELUX tendrá derecho a ser compensada por los costos de los servicios de visita por reparación, si la reclamación del Usuario-final<sup>1)</sup> no estuviera cubierta por esta garantía. Adicionalmente, el Usuario-final<sup>1)</sup> deberá pagar los costos, incluida la mano de obra, generados por la examinación

del producto VELUX, así como también los costos asociados al desmontaje y la reinstalación del producto y de la protección del producto y del edificio con lonas, etc.

#### **10. Procedimiento para la aplicación de la garantía**

Sea que usted haya hecho un reclamo bajo esta garantía o no, si tiene cualquier duda respecto de su producto VELUX o de su instalación, por favor contactar directamente al Departamento de Servicio al Cliente de VELUX, en la dirección indicada al final de este documento. VELUX se encargará de brindarle la mejor respuesta y servicio posible.

Miembros entrenados del equipo de servicio al cliente se encuentran disponibles para atender telefónicamente cualquier duda que usted pueda tener y resolver cualquier asunto que no requiera de una visita en terreno.

#### **Notas – Explicaciones complementarias a las disposiciones anteriores**

Nota 1:

“Usuario -final” se refiere a la persona natural o jurídica que posea el producto y que no lo ha adquirido con la intención de revenderlo o instalarlo a su vez en la esfera de sus negocios.

Nota 2:

El período de garantía comienza desde que el producto VELUX ha sido adquirido de un distribuidor de productos VELUX, quien a requerimiento de VELUX debe ser acreditado mediante la correspondiente boleta o recibo de venta en original. Si la fecha de la compra no puede ser acreditada, el período de garantía comenzará en la fecha de fabricación de acuerdo a lo indicado en el producto.

Nota 3:

“Primer usuario final” se refiere al usuario final (nota 1) que primero adquiere el producto de una empresa de ventas VELUX, de un distribuidor o de cualquier persona natural o jurídica con el propósito de revenderlo o instalarlo en el curso de una transacción comercial.

#### **VELUX Chile Limitada**

San Patricio No. 4099 Oficina 201

Vitacura, Santiago

Chile

Teléfono: 0056 22 953 67 89

Fax: 0056 22 953 67 90