

Les garanties VELUX

Couverture de la garantie

VELUX France (1, rue Paul Cézanne - 91420 MORANGIS Cedex) fournit à l'utilisateur final, dans le cadre de la Garantie Décennale et Biennale (I) et de la Garantie Contractuelle Standard (II), les garanties suivantes :

| La garantie couvre | Période de garantie |
|--|--|
| Fenêtres de toit VELUX | Décennale* |
| - Vitrages d'origine de la fenêtre VELUX : pièces et main-d'œuvre - Vitrages d'origine de la fenêtre VELUX (après 2001) : pièces uniquement** | 10 ans (contractuelle) 10 ans supplémentaires = 20 ans ** (contractuelle) |
| Quincaillerie des fenêtres VELUX (pivots, serrures, poignées, joints...) | Biennale* |
| Raccordements VELUX | Décennale* |
| Produits d'installation VELUX : habillage VELUX, collerette d'isolation VELUX, collerette d'écran de sous-toiture VELUX, collerette pare-vapeur VELUX et chevron de support VELUX | Décennale* |
| - Vitrage de remplacement VELUX | 2 ans (contractuelle) |
| Exutoires de désenfumage VELUX : - partie fenêtre - composants du système d'ouverture | Décennale* Biennale* |
| Volets roulants VELUX, manuels, électriques et solaires | 5 ans (contractuelle)*** |
| Stores VELUX, manuels, électriques et solaires | 2 ans (contractuelle) |
| Accessoires VELUX pour commandes manuelles des fenêtres et des stores VELUX | 2 ans (contractuelle) |
| Moteurs VELUX pour commande des fenêtres, y compris moteurs préinstallés sur les fenêtres VELUX. Commandes électriques VELUX, et autres produits et composants électriques installés sur les fenêtres VELUX. | 2 ans (contractuelle) |
| Conduits de lumière VELUX (Sun Tunnel) | Décennale* |
| Système VELUX pour toits plats : - fenêtre-coupole pour toits plats - composants et moteurs électriques | Décennale Biennale* |
| Capteurs solaires VELUX et raccords flexibles (1) | 5 ans (contractuelle) sous réserve d'utilisation des flexibles VELUX ZFR / ZFM avec les capteurs. Dans le cas contraire, la Biennale s'applique. |
| Ballon solaire VELUX émaillé et protégé contre la rouille (1) | 5 ans (contractuelle) |
| Station solaire VELUX, pompes, vase d'expansion et autres composants et accessoires du système solaire VELUX, incluant les composants du ballon solaires VELUX (1) | 2 ans (contractuelle) |

* Articles 1792, 1792-2, 1792-3, 1792-4, 1792-4-1 et 1792-4-2 du Code civil.

** Sauf pour les modèles GFL/VLT/GVT/CVP et CFP, les fenêtres avec le code dimensionnel qui ne comprend pas de lettre (fenêtres avant 2001), et les fenêtres triple vitrage où une garantie de 10 ans sera appliquée.

*** Pour tous les modèles de type SSL, SML et SCL variante ----S. Pour les autres, la garantie reste à 2 ans.

(1) Pièces uniquement

I - Garantie Décennale et Biennale

La Garantie Décennale et Biennale couvre les produits incorporés dans un bâtiment. Les produits indissociables du bâtiment sont couverts par la garantie Décennale (dix ans). Les autres produits bénéficient d'une garantie Biennale (deux ans). Les défauts rendant le bâtiment impropre à sa destination sont couverts par la garantie Décennale.

Entrée en vigueur de la Garantie Décennale et Biennale

La Garantie Décennale et Biennale entre en vigueur à compter de la date de la réception des travaux, à défaut de réception, à la date de la facture d'achat du produit ou, à défaut de facture, à la date de fabrication du produit (indiquée par un code de production figurant sur le produit)³.

Etendue de la Garantie Décennale et Biennale

La Garantie Décennale couvre les défauts qui rendent l'immeuble impropre à sa destination et les défauts qui affectent la solidité des éléments d'équipement d'un bâtiment mais seulement lorsque ceux-ci font indissociablement corps avec les ouvrages de viabilité, de fondation, d'ossature, de clos ou de couvert. La Garantie Biennale est une garantie de bon fonctionnement des autres éléments d'équipement du bâtiment.

Cas non couverts

La Garantie Décennale et Biennale ne couvrent pas les cas de force majeure.

II - Garantie Contractuelle Standard

La Garantie Contractuelle Standard couvre les produits précités dans le tableau "Couverture de la garantie", vendus et installés, après le 1^{er} avril 2011, chez l'utilisateur situé en France Métropolitaine.

La Garantie Contractuelle Standard ne prive pas l'utilisateur final de la garantie légale incombant au vendeur professionnel qui couvre l'utilisateur final de tous les dommages résultant de vices rédhibitoires ou des défauts de conformité du produit.

La garantie légale de conformité est régie par le Code de la consommation et notamment par les dispositions suivantes :

Article L. 211-4 : Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisé sous sa responsabilité.

Article L. 211-5 : Pour être conforme au contrat, le bien doit :

- 1° Etre propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :
 - correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté.

Article L. 211-12 : L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

La garantie des défauts de la chose vendue est régie par le Code civil et notamment par les dispositions suivantes :

Article 1641 : Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Article 1648 alinéa 1^{er} : L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Entrée en vigueur de la Garantie Contractuelle Standard

La garantie entre en vigueur à compter de la date de livraison au premier utilisateur final figurant sur la facture, ou, à défaut de facture, la date de fabrication (indiquée par un code de production figurant sur le produit)³.

Etendue de la Garantie Contractuelle Standard

La Garantie Contractuelle Standard couvre uniquement les produits VELUX, les accessoires VELUX et les pièces détachées VELUX. La Garantie Contractuelle Standard couvre les défauts⁴ résultant de défauts des matériaux, de défauts de fabrication ou de défauts structurels⁵, mais aussi résultant de l'emballage, des instructions de montage, à l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge de VELUX ou a été réalisée sous sa responsabilité.

La Garantie Contractuelle Standard est accordée à condition que l'utilisateur final prouve que les défauts, vices ou dommages ne résultent pas directement ou indirectement :

- a) d'une installation défectueuse, c'est-à-dire contraire aux instructions d'installation ou (en l'absence de telles instructions) contraire aux Règles de l'Art,
- b) d'une installation effectuée en dehors de l'emplacement recommandé pour l'installation,
- c) d'une mauvaise manipulation ou d'un usage impropre,
- d) de l'emploi de pièces de rechange ou d'accessoires incompatibles (centrale d'alimentation électrique par exemple),
- e) du transport, de l'installation ou de toute autre forme de manutention,
- f) de modifications apportées au produit,
- g) d'autres défauts, vices ou dommages qui ne sont pas dus à des défauts des matériaux ou à des défauts de fabrication ou à des défauts structurels, à l'emballage, aux instructions de montage, à l'installation lorsque celle-ci a été mise à la charge de VELUX ou a été réalisée sous sa responsabilité.

En outre, la couverture de la Garantie Contractuelle Standard est accordée à la condition que l'utilisateur final prouve que les défauts, vices ou dommages ne résultent pas directement ou indirectement d'une négligence dans l'entretien tel que décrit dans les instructions d'utilisation et d'entretien, ou que les défauts, vices ou dommages n'auraient pu être évités par l'entretien tel que décrit dans les instructions d'utilisation et d'entretien livrées avec le produit et disponibles sur demande auprès de VELUX ou sur le site www.VELUX.fr. La garantie des ballons VELUX est soumise à la réalisation de contrôles réguliers de la protection cathodique effectués par l'utilisateur final.

Réparation couverte par la Garantie Contractuelle Standard

La Garantie Contractuelle Standard couvre la livraison gratuite des pièces ou du matériel nécessaires à la réparation du défaut⁷ par l'utilisateur final. Si les réparations ne peuvent être effectuées sans trouble majeur pour l'utilisateur final et si VELUX a donné son accord préalable, l'utilisateur final sera remboursé de tous les coûts d'installation des pièces détachées/matériaux, des frais de main-d'œuvre liés à la réparation et des frais de déplacement de l'installateur ou d'expédition du produit, ainsi que de la couverture par une bâche de protection si elle s'avérait nécessaire. L'utilisateur s'engage à rendre le produit accessible (hauteur, accessoires d'autres fabricants) pour que les réparations puissent être effectuées conformément aux instructions données par VELUX.

Livraison d'un produit de remplacement

La livraison d'un nouveau produit VELUX[®] de même genre, type et qualité en remplacement de l'ancien produit sera effectuée gratuitement. Si au moment de la réclamation, le produit n'est plus fabriqué ou n'est plus fabriqué exactement dans la même version (forme, couleur, revêtement, finition etc.), VELUX pourra le remplacer par un produit similaire VELUX.

Le transport/l'expédition d'un produit à destination ou en provenance de VELUX et/ou du distributeur, le démontage, la réinstallation du produit et toute protection au moyen d'une bâche ou autres mesures particulières doivent faire l'objet d'un accord préalable avec VELUX. Dans le cas d'un tel accord préalable, VELUX remboursera les frais supportés par l'utilisateur final.

Remboursement du prix d'achat

L'utilisateur final pourra restituer le produit, et VELUX le lui remboursera au prix auquel il l'avait acheté. Si aucune facture ne peut être produite par l'utilisateur final, le prix de référence sera le prix public à la date de fabrication du produit.

Cas non couverts

Sont exclus :

- La décoloration des pièces qui ne sont pas visibles lors de l'usage normal.
- Les changements de couleur et décolorations sous l'effet de la lumière du soleil, de la condensation, du sable, de pluies acides, de projections d'eau salée ou de toutes autres causes susceptibles d'entraîner une corrosion ou d'affecter les matériaux.
- Les dommages superficiels concernant par exemple des tissus de stores rideaux, des lamelles de stores vénitiens, l'altération du joint de la vitre ou encore la condensation sur la vitre des capteurs solaires.
- Les nœuds, la résine et les fentes naturelles dans le bois.
- Les réductions inévitables et/ou prévisibles de la performance du produit, y compris les valeurs/spécifications techniques ainsi que les tolérances de performance générale.
- Les variations résultant de l'usure normale du produit.
- Le mauvais fonctionnement ou le fonctionnement restreint, à la suite par exemple d'un blocage ou d'un problème similaire dû à la glace, à la neige, à des brindilles, etc.
- Les imperfections, notamment les variations de couleur, ombres ou marques dans le verre qui existaient au moment de la livraison ou qui sont apparues au cours de la période de garantie et qui ne diminuent pas sensiblement la vision.
- Tout autre problème du même ordre, qu'il soit ou non décrit comme constituant un défaut.

En outre, la Garantie Contractuelle Standard ne couvre pas les changements de pression de vapeur, de résistance ou de conductivité thermique concernant l'utilisation de produits d'installation VELUX.

La Garantie Contractuelle Standard ne s'applique qu'aux produits précités dans la section "Couverture de la garantie". En ce qui concerne les produits VELUX incluant des accessoires préinstallés, la garantie fabricant s'appliquera le cas échéant. Les conditions spéciales prévues dans la Garantie Contractuelle Standard, y compris la section concernant la durée de la garantie (cf. "Couverture de la garantie"), s'applique aux autres produits VELUX qu'ils aient été préinstallés ou non.

VELUX n'est pas responsable des dommages indirects tels que les pertes financières, ou des dommages du fait des produits, sauf dans les cas prévus par la loi.

VELUX n'est pas responsable des dommages résultant directement ou indirectement d'événements échappant à son contrôle tels que, les conflits sociaux, les incendies, la guerre, le terrorisme, les restrictions à l'importation, les troubles politiques, les catastrophes naturelles, le vandalisme ou tout autre cas de force majeure.

VELUX n'assume aucune responsabilité pour les produits de tiers, même s'ils sont vendus ou exposés avec les produits listés ci-dessus dans la section "Couverture de la garantie".

La Garantie Contractuelle Standard ne peut être invoquée que si le produit a été payé selon les modalités de paiement convenues pour le produit.

Réparation en cas d'absence de couverture de la Garantie

Contractuelle Standard

Si la réclamation de l'utilisateur final n'est pas couverte par la Garantie Contractuelle Standard, ce dernier devra supporter les frais de transport (aller et retour) du produit vers l'atelier de réparation de l'installateur ou les frais de déplacement (aller et retour) de l'installateur à l'utilisateur final. En outre, l'utilisateur final paiera tous les frais, y compris les frais de main-d'œuvre, avancés par l'installateur pour l'examen du produit ainsi que les frais de démontage, de réinstallation du produit et de protection par bâche etc. Si, après avoir été informé de l'absence de couverture de la Garantie Contractuelle Standard et du prix estimé des réparations hors Garantie Contractuelle Standard, l'utilisateur final décide de faire exécuter les réparations, il devra en plus prendre à sa charge le coût des pièces nécessaires et les frais de main-d'œuvre qui s'y rapportent.

Notes - Explications supplémentaires relatives aux dispositions ci-dessus

Note 1 :

« L'utilisateur final » désigne la personne physique ou la personne morale propriétaire du produit mais qui ne l'a pas acquis en vue de le revendre ou de l'installer dans le cadre de son activité professionnelle.

Note 2 :

« Le premier utilisateur final » (cf. note 1) désigne celui qui est le premier à acheter le produit à un distributeur ou à toute autre personne morale ou physique, qui revend ou installe le produit dans le cadre de son activité professionnelle.

Note 3 :

Si l'utilisateur final n'est pas en mesure de produire les documents attestant de la date de livraison ou de fabrication du produit, VELUX se réserve le droit de déterminer la date d'entrée en vigueur de la garantie sur la base de documents indiquant de manière suffisamment certaine la date de fabrication.

Note 4 :

La garantie peut être invoquée si, en l'état des connaissances techniques disponibles au moment de la fabrication, l'existence d'un défaut a été établie. De plus, la cause du défaut devait également exister à ce moment.

Note 5 :

Les différences qui pourraient exister entre les normes en vigueur au moment de l'achat (par exemple les normes relatives au marquage CE) et les normes régissant l'apparence (au sens légal) du produit qui seraient en vigueur au moment de la fabrication n'entrent pas dans le champ des défauts ou vices couverts par la Garantie VELUX. Aucun rayonnement électromagnétique ou autre (ou semblable) émis par le produit - indépendamment de sa capacité à exercer une quelconque influence sur d'autres objets - ne sera compris dans les défauts ou vices pourvu que l'apparence (au sens légal) du produit soit conforme aux normes de rayonnement en vigueur au moment de la fabrication. Enfin, la sensibilité éventuelle du produit aux radiations extérieures ne constitue pas un défaut ou vice pour autant que le produit soit conforme aux normes obligatoires applicables au moment de la fabrication.

Note 6 :

Il incombe à l'utilisateur final de conserver les documents établissant que la garantie n'a pas expiré.

Note 7 :

Les pièces détachées remplacées dans des produits couverts par la Garantie Contractuelle Standard sont couvertes pendant la période de la Garantie Contractuelle Standard d'origine.

Les pièces détachées remplacées dans des produits qui ne sont plus couverts par la Garantie Contractuelle Standard sont couvertes par une nouvelle garantie de deux ans pour les vitrages et d'un an pour les autres pièces. Cette garantie entre en vigueur à compter de la livraison du vitrage ou de la pièce détachée.

Note 8 :

Une nouvelle période de garantie (équivalente à la période de garantie telle que décrite pour les produits et accessoires, à l'exclusion des vitrages, énumérés dans la section "Couverture de la garantie") commence, à condition que la garantie d'origine applicable n'ait pas expiré, à compter de la date de livraison du produit de remplacement du produit remplacé aux mêmes conditions que les conditions de cette Garantie VELUX.

VELUX France
1 rue Paul Cézanne, 91420 Morangis Cedex
Service Clients
0811 02 24 24
0,119 € TTC / mn

Fax : 01 69 09 31 82



www.VELUX.fr