

Homplex®

Detector de gaz metan cu declanșare dublă
pentru spații rezidențiale

HD100 PRO Double Control

Ghid de utilizare



3714356

ÎN ACEST GHID:

SPECIFICAȚII	3
LEGENDĂ ȘI REGIMUL DE FUNCȚIONARE NORMAL	5
AMPLASAREA DETECTORULUI	6
MONTAJ	7
REALIZAREA CONEXIUNILOR ȘI SCHEME ELECTRICE	8
TESTARE	13
ÎN CAZ DE ALARMĂ	15
ÎNTREȚINERE	16
DECLARAȚIE DE CONFORMITATE	17
CERTIFICAT DE GARANȚIE	18
FORMULARE DE SERVICE	22

ÎN ACEASTĂ CUTIE VEI GĂSI:



Homplex® HD100 PRO
Double Control



Placă de
montaj



Șuruburi
și dibluri



Ghid de
utilizare

SPECIFICAȚII

Alimentare	230 VAC $\pm$ 10% 50/60 Hz
Putere absorbită	max 4 VA
Gaz detectat	Gaz metan (CH ₄)
Nivel de alarmare	10% L.I.E.*
Tip senzor	SnO ₂ semiconductor
leșire 1: contact pentru electrovalvă	max 8A / 250 VAC
leșire 2: contact pentru electrovalvă	max 1,5A / 12 VDC
Alarmă sonoră (sirenă piezoelectrică)	85 dB la 1 m
Temperatură de funcționare	0°C ... 40°C
Temperatură de depozitare	-10°C ... 50°C
Umiditate	20% ... 80% RH (fără condensare)
Grad de protecție	IP 42
Dimensiuni	95 x 95 x 40 mm (L x l x H)
Greutate	aprox. 250 gr.
Durata de viață: Detector min. 5 ani. Senzor detecție: max. 5 ani	
Indicatori:	
Semnalizare prezență tensiune:	LED verde
Semnalizare prezență gaz:	LED roșu
Semnalizare întrerupere senzor:	LED galben

Acționare electrică: (1) contacte releu NÎ/ND max 8A la 250 VAC.
Este posibilă conectarea mai multor detectoare la o singură electrovalvă de oprire a gazului.
(2) Comandă colector deschis 1,5 A la 12 VDC.

*L.I.E. - Limita Inferioară de Explozie

GARANȚIA CALITĂȚII

Ai ales un produs de detectare a gazului metan în care poți avea încredere, un echipament fiabil și eficient. Detectorul de gaz metan HD100 PRO Double Control este un aparat de ultimă generație, conceput și construit cu accent puternic pe siguranță, în conformitate cu standardele europene actuale.

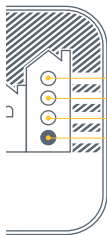
Îți mulțumim că ai ales un produs de calitate marca Homplex®! Experiența noastră și capacitatea de proiectare și fabricare integrată a diverselor dispozitive stă în spatele dezvoltării gamei premium de produse cu destinație specială Homplex®.

DESPRE HOMPLEX HD100 PRO Double Control

Detectorul de gaz metan HD100 PRO Double Control este proiectat să funcționeze cu electrovalvele normal deschise și normal închise cu voltaj de 230 VAC și/sau 12 VDC (doar contact normal deschis cu potențial), fiind ideal pentru spații rezidențiale. Detectorul de gaz metan HD100 PRO Double Control face posibilă declanșarea a două electrovalve în același timp (230 VAC și/sau 12 VDC) sau a unei electrovalve de 230 VAC și generarea unui semnal 12 VDC către alte utilizări (sisteme BMS, monitorizare etc.) în același timp.

Durata de viață a acestui produs este de 5 ani.

LEGENDĂ LED-URI ȘI BUTOANE



LED-ul roșu – indică detectarea unei concentrații de gaz peste nivelul prestabilit. Dacă nivelul concentrației se menține peste valoarea de prag pentru o durată mai mare de timp, se va declanșa alarma acustică și se va comanda închiderea electrovalvei pe ambele ieșiri.

LED-ul galben – indică întreruperea alimentării cu energie electrică a senzorului de gaz. În această situație echipamentul este neoperational (nu mai este posibilă detectarea și semnalizarea depășirii concentrației de gaz), fiind necesară verificarea sa.

LED-ul verde – indică prezența tensiunii de alimentare de la rețeaua de curent 230VAC 50/60Hz la care este cuplat detectorul.

Buton Test – Apasă lung pentru autotestarea detectorului.

REGIMUL DE FUNCȚIONARE NORMAL

Alimentarea detectorului și demararea procesului de verificare (de cel mult 30 de secunde) este semnalată de LED-ul verde aprins solid iar LED-urile galben și roșu aprinse intermitent. Finalizarea verificării și intrarea în **regimul de funcționare normal** este semnalată de LED-urile roșu și galben stinse iar LED-ul verde aprins solid. În cazul în care sunt detectate scurgeri de gaz, LED-ul roșu se va aprinde și după 2 secunde alarma acustică și decuplarea electrovalvei va fi declanșată. **În cazul detecției de gaz, alarma se va opri doar dacă nivelul de gaz scade sub limita de detecție!**

Pe durata verificării nu poate fi detectată prezența gazului din încălță!
Pentru **procesul de testare** consultă paginile **13 - 14** din acest manual.

AMPLASARE

Este foarte important să alegi locul potrivit pentru detectorul de gaz metan. Performanțele echipamentului sunt strict legate de poziționarea corectă a acestuia în încăpere și în locuință.

- Montează câte un detector de gaz metan în fiecare încăpere unde se află un aparat cu sursă de foc alimentat cu gaz;
- Instalarea trebuie făcută în locuri înalte (la circa 30 cm față de tavan), având în vedere faptul că metanul este un gaz mai ușor decât aerul;
- Evită montarea echipamentului în locuri unde acesta poate intra în contact direct cu vapori de apă, cu picături de ulei sau cu fum (aceste situații sunt frecvente în apropierea mașinii de gătit);
- Verifică periodic a funcționării detectorului Homplex HD100 PRO Double Control cu ajutorul butonului de test.

Nu instala detectorul de gaz metan:

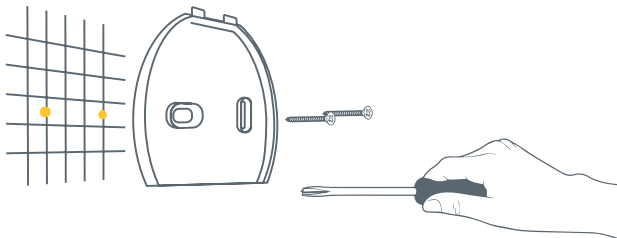
- Într-un spațiu închis (într-un dulap sau în spatele unei perdele);
- Direct deasupra unei chiuvete;
- Lângă o ușă sau o fereastră;
- Alături de un ventilator;
- Într-o zonă unde temperatura poate ajunge sub -10°C sau peste $+40^{\circ}\text{C}$;
- În cazul în care murdăria și praful pot bloca senzorul;
- Într-un spațiu cu umiditate ridicată.

MONTAREA DETECTORULUI

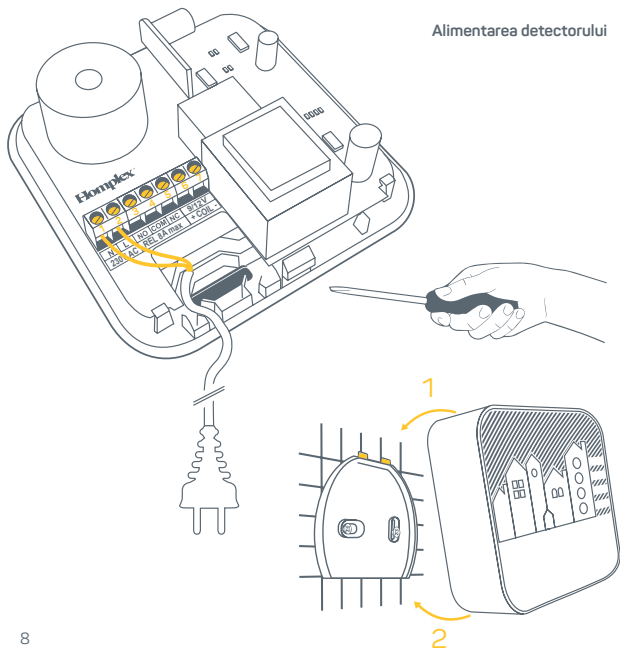
Folosește placa de montaj să marchezi locul pentru găuri. După realizarea găurilor, folosește diblurile și șuruburile și fixează-o de perete.

Pentru montarea cablurilor apasă clips-ul de prindere situat în partea inferioară a detectorului și îndepărtează capacul. Realizează conexiunile electrice în conformitate cu schemele de conexiuni din figurile prezentate în paginile următoare.

De la această dată va rezulta durata de viață a senzorului (modulul de detecție, 5 ani de la punerea în funcțiune).



Alimentarea detectorului



REALIZAREA CONEXIUNILOR

Pentru conexiuni se utilizează un cablu bifilar de minim 2 x 0,75 cu dublă izolație, a cărui lungime nu trebuie să depășească 50 de metri.

Realizează alimentarea detectorului la rețea printr-un întrerupător bipolar, conform cu normele de siguranță electrică, cu distanța de separare la contacte de cel puțin 3 mm la ambii poli. Evită traseele comune cu cablurile de forță din încăpere (clădire). Conectează terminalele notate **1** și cu **2**, terminalul de împământare rămânând liber.

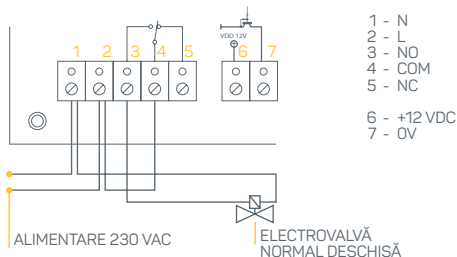
Conexiunea cu electrovalva / electrovalvele se efectuează conform schemelor de montaj prezentate în paginile următoare folosind terminalele **3, 4, 5** și / sau **6, 7**.

După efectuarea conexiunilor aplică la loc capacul detectorului și notează pe o etichetă lipită pe acest capac, data punerii în funcțiune a detectorului (va fi menționat și în certificatul de garanție). Aplică detectorul pe placa de montaj și conectează-l la curent.

PERICOL DE ELECROCUTARE! ÎNAINTE DE CUPLAREA ȘTECHERULUI ÎN PRIZĂ VERIFICĂ CU UN APARAT DE MĂSURĂ POTRIVIREA CORECTĂ NUL-NUL ȘI FAZĂ-FAZĂ!



SCHEMĂ DE CONEXIUNI: UN DETECTOR ȘI O ELECTROVALVĂ 230 VAC



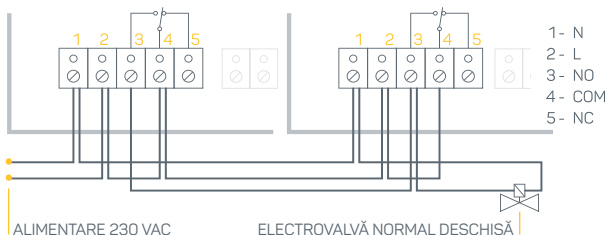
N (1), L (2) - Alimentare Nul (N) și Fază (L)
N (1), NO (3) - Electrovalvă
L (2), COM (4) - Ștrap

ATENȚIE! ACEST DETECTOR POATE FI CONECTAT LA DOUĂ TIPURI DE ELECTROVALVE: NORMAL DESCHISĂ SAU NORMAL ÎNCHISĂ.

PERICOL DE ELECTROCUTARE! ÎNAINTE DE CUPLAREA ȘTECHERULUI ÎN PRIZĂ VERIFICĂ CU UN APARAT DE MĂSURĂ POTRIVIREA CORECTĂ NUL-NUL ȘI FAZĂ-FAZĂ!



SCHEMĂ DE CONEXIUNI: DOUĂ SAU MAI MULTE DETECTOARE DE GAZ ȘI O ELECTROVALVĂ 230V



N (1), L (2) - Alimentare Nul (N) și Fază (L) (pentru un singur detector)

N (1), NO (3) - Electrovalvă (pentru un singur detector)

L (2), COM (4) - Ștrap (pentru toate detectoarele)

N (1), L (2), NO (3) - Legături între toate detectoarele montate în paralel

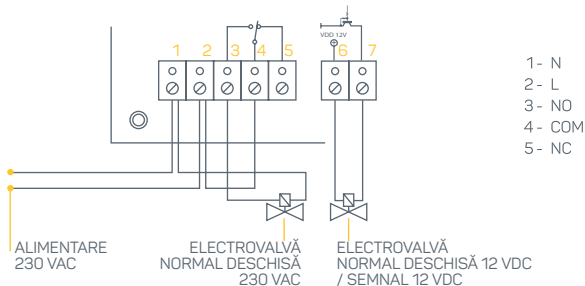


ATENȚIE! ACEST DETECTOR POATE FI CONECTAT LA DOUĂ TIPURI DE ELECTROVALVE: NORMAL DESCHISĂ SAU NORMAL ÎNCHISĂ.



PERICOL DE ELECTROCUTARE! ÎNAINTE DE CUPLAREA ȘTECHERULUI ÎN PRIZĂ VERIFICĂ CU UN APARAT DE MĂSURĂ POTRIVIREA CORECTĂ NUL-NUL ȘI FAZĂ-FAZĂ!

SCHEMĂ DE CONEXIUNI: UN DETECTOR DE GAZ, O ELECTROVALVĂ 230 VAC ȘI O ELECTROVALVĂ 12 VDC SAU SEMNAL 12 VDC



N (1), L (2) - Alimentare Nul (N) și Fază (L)

N (1), NO (3) - Electrovalvă 230 VAC

L (2), COM (4) - Ștrap

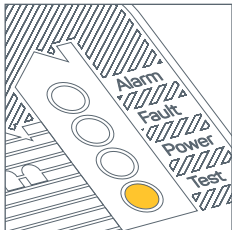
NO(6), COM (7) - Electrovalvă 12 VDC / Semnal 12 VDC

ATENȚIE! ACEST DETECTOR POATE FI CONECTAT LA DOUĂ TIPURI DE ELECTROVALVE: NORMAL DESCHISĂ SAU NORMAL ÎNCHISĂ.

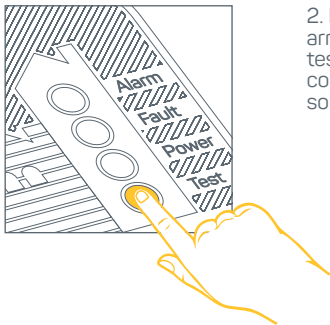
PERICOL DE ELECTROCUTARE! ÎNAINTE DE CUPLAREA ȘTECHERULUI ÎN PRIZĂ VERIFICĂ CU UN APARAT DE MĂSURĂ POTRIVIREA CORECTĂ NUL-NUL ȘI FAZĂ-FAZĂ!



TESTARE

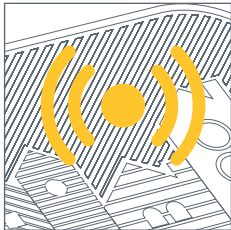


1. Conectează detectorul de gaz metan la curent. Se va aprinde LED-ul verde, LED-urile galben și roșu alternativ. După maxim 30 de secunde doar LED-ul verde va rămâne aprins.



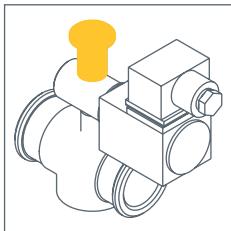
2. După finalizarea perioadei de armare, ține apăsat butonul de test timp de 5 secunde, acțiune confirmată prin aprinderea solidă a tuturor LED-urilor.

TESTARE



3. Detectorul va genera un impuls de 2 secunde în ambele porturi de control (230 VAC și 12 VDC). Alarma sonoră va funcționa până la finalizarea testului iar LED-ul roșu va fi activ.

După finalizarea cu succes a testului, alarma sonoră și LED-ul roșu se vor opri detectorul intrând în regim normal de funcționare.



În cazul unei alarme reale, avertizarea sonoră este continuă până eliminarea factorului declanșator.

4. Rearmează manual electrovalva după test cu ajutorul mânerului cu care este prevăzută.

ATENȚIE! CE FACI ÎN CAZ DE ALARMĂ

Mirosul neplăcut și ușor de recunoscut (un miros neplăcut de sulf) al gazului natural folosit în locuințe se datorează unor aditivi odoranți, precum tert-butiltiolul, care sunt folosiți pentru siguranță. Cei mai mulți oameni pot detecta acest miros la niveluri destul de scăzute ale concentrațiilor de gaz (2% L.I.E. sau mai puțin), dar anumite infirmități sau înaintarea în vârstă pot duce la o reducere a acestei sensibilități a mirosului.

L.I.E. (Limita Inferioară de Explozie) a gazului definește raportul minim de volum de gaz sau vapori combustibili din aer în care se va forma o atmosferă explozivă. Detectorul este calibrat să pornească alarma la pragul de 10% din L.I.E. a gazului detectat.

Astfel, este posibil ca o persoană să simtă miros de gaz înainte ca alarma să fie activată. Această situație nu indică în mod necesar o defectare a dispozitivului. Pentru oameni, o creștere treptată a concentrației gazului poate, de asemenea, să treacă neobservată datorită oboselii olfactive.

1. Închide toți consumatorii de gaz.
2. Închide robinetul principal de alimentare cu gaz metan.
3. Deschide ușile și ferestrele pentru evacuarea gazului.
4. Este interzisă cu desăvârșire acționarea (închiderea sau deschiderea) oricărui comutator electric sau pornirea și utilizarea oricărui aparat electrocasnic (inclusiv telefonul).
5. După aerisire, dacă alarma încetează, înainte de a deschide gazul, este necesară verificarea cauzei sau a cauzelor care au generat alarma și înlăturarea lor, dacă acest lucru este posibil.

ATENȚIE! CE FACI ÎN CAZ DE ALARMĂ

Dacă după aerisire alarma nu încetează și nu s-a depistat cauza scurgerii de gaz, este necesară evacuarea încăperii respective și alertarea dispeceratului furnizorului de gaz. Este interzisă utilizarea telefonului, a întrerupătoarelor de iluminat, prizelor, echipamente electrice și electronice din incinta în care s-a acumulat gazul, acesta putând genera eventuale scântei. Respectarea condițiilor specifice de instalare, montare și utilizare a consumatorilor de gaz, a condițiilor de ventilație a încăperilor și respectarea standardelor privind emisiile de noxe rămân obligatorii și după instalarea detectorului.

INSTRUCȚIUNI DE ÎNTREȚINERE

Pentru o bună funcționare, detectorul trebuie curățat o dată la 6 luni. Curăță ușor detectorul cu aspiratorul. Nu atinge aparatul cu duza aspiratorului. Folosește peria moale de la aspirator și decuplează detectorul de la sursa de curent electric înainte de a-l aspira. Sterge manual, folosind o cârpă umedă sau prosoape de hârtie. **Nu pulveriza substanțe de curățat sau ceară direct pe panoul frontal.** Aceasta ar putea duce la deteriorarea senzorului, ar putea porni alarma sau ar duce la funcționarea defectuoasă a detectorului. Instruiește copiii să nu atingă, să nu scoată din priză și să nu împiedice în nici un fel funcționarea detectorului. Nu folosi niciodată detergenți sau solvenți pentru a curăța detectorul. Substanțele chimice pot deteriora permanent sau pot contamina temporar senzorul. Evitați pulverizarea parfumurilor, fixativului pentru păr, a vopselelor sau aerosolilor în apropierea detectorului.

DECLARAȚIE DE CONFORMITATE

Homplex HD100 PRO Double Control

Noi, Homplex S.A., cu sediul în Logisor III Pallady, Cladirea B, Str. Apusului 1B, Sat Cățelu 077105, Comuna Glina, Ilfov, România, în calitate de producător, declarăm pe propria răspundere că produsul:

Detector de gaz metan cu fir Homplex HD100 PRO Double Control

La care se referă prezenta declarație, este în conformitate cu cerințele esențiale și celelalte cerințe relevante din Directiva EMC 2014/30/EU, transpusă în legislația națională prin HG nr. 487/2016, Directiva RED 2014/53/UE, transpusă în legislația națională prin HG nr. 740/2016.

Corespunzător cerințelor esențiale aplicabile, produsul este în conformitate cu prevederile următoarelor standarde:

EN 50194: 2009, EN 50270: 2015, EMC (2014/30/UE) - LVD (2014/35/UE) - RoHS2 (2011/65/UE): ETSI EN 300 220 - 2 V3.2.1(2018-04), EN 50194: 2009, EN 50270: 2015 EN 60335-1: 2012



Data ultimei revizii
01.10.2025



Semnatura
persoanei responsabile

CERTIFICAT DE GARANȚIE

Producător: S.C. HOMPLEX S.A.

Adresa service: Logioor III Pallady, Clădirea B, Str. Apusului 1B, Sat Cățelu 077105, Comuna Gîlna, Ilfov, Romania

Vânzător

Adresa

Obiectul garanției (denumit în continuare **“Produs”, “Produsul”**):

Homplex HD100 PRO Double Control

Semnătura / Ștampila

Conform legislației în vigoare, Produsul dumneavoastră beneficiază de garanție timp de 4 ani (48 luni) pentru persoanele fizice și juridice (dacă cele din urmă le achiziționează în vederea exploatarei comerciale). Drepturile consumatorului sunt valabile pe teritoriul național (România) și sunt prevăzute în Ordonanța de Urgență nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, precum și în Ordonanța nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor.

Cele 48 de luni în care produsul este acoperit de garanție sunt calculate din momentul în care se realizează achiziția acestuia de către Clientul final (dumneavoastră). Certificatul de garanție este valabil doar în prezența facturii fiscale sau a bonului fiscal în original furnizate de Comerciant (Magazin) atunci când ați achiziționat Produsul. Documentele trebuie să fie în bună stare, lizibile, fără modificări sau deteriorări.

Homplex S.A. atestă că Produsul dumneavoastră a fost fabricat în conformitate cu normele Uniunii Europene, utilizându-se tehnologii și materiale adecvate. Durata medie de utilizare a produsului este de 5 ani cu mențiunea că acesta trebuie utilizat conform specificațiilor din manualul de utilizare regăsit în cutia Produsului.

În momentul achiziționării, Cumpărătorul are obligația să anunțe atât Producătorul (Homplex S.A.), cât și magazinul partener de orice neconformitate a produsului în termen de 48 ore, incluzând defectele fizice (deteriorări ale carcasei, zgârieturi etc.), accesoriile (exemplu: suport perete, dibluri etc.) și documentații (bon sau factură, manual utilizare, certificat garanție) lipsă, incomplete sau deteriorate. Garanția produsului este nominală și nu poate fi transmisă unei alte persoane!

Norme de protecție pentru utilizarea sigură a Produsului:

1. Se interzice montarea detectorului de gaz metan de o persoană neautorizată, dacă în proces este inclusă și montarea unei electrovalve la sursa de gaz din încăpere. Este obligatoriu ca montajul Produsului și a electrovalvei să fie realizat numai în absența tensiunii de alimentare și respectând indicațiile din ghid.
2. Se interzice utilizarea și manipularea Produsului de către persoane care nu se află în deplinătatea capacităților senzoriale și motorii sau care nu dețin cunoștințe privind siguranța în utilizare a aparatelor electronice.
3. Se interzice utilizarea aparatului de către minori în lipsa unui adult responsabil de siguranța acestora pentru a evita apariția accidentelor.

CERTIFICAT DE GARANȚIE

4. Se interzice manipularea și utilizarea surselor active de electricitate în timpul instalării produsului, deoarece manipularea greșită sau atingerea accidentală a cablurilor neizolate poate reprezenta un pericol fatal pentru utilizator sau instalator. Recomandăm instalarea Produsului de către o persoană autorizată a căreia i-au fost aduse la cunoștință normele de protecție și siguranță în muncă.

5. Se interzice utilizarea aparatului în spații în care există pericol de explozie (exemplu: camere în care există acumulări de gaze naturale), electrocutare sau incendii. Aparatul nu trebuie folosit în prezența substanțelor chimice de orice tip.

Homplex S.A. nu este responsabil de niciun accident, defect sau situație tehnică survenită ca urmare a conectării, manipulării, instalării sau depozitării defectuoase sau necorespunzătoare a Produsului achiziționat. Citiți cu atenție documentațiile furnizate împreună cu Produsul și asigurați-vă că atât acesta, cât și documentațiile sunt conforme, complete și nu prezintă niciun fel de defect fizic sau tehnic.

Recomandări pentru utilizarea sigură a Produsului:

1. Transportați Produsul achiziționat în ambalajul original, alături de foliile de protecție (dacă este cazul) pentru a nu exista deteriorări cauzate de acesta. Nu puneți pe acesta alte obiecte grele care ar putea deteriora componentele din interiorul cutiei și asigurați-vă că acesta se află într-un loc uscat.
2. Depozitați produsul în spații cu temperaturi pozitive, ferit de căldură excesivă (maximum 40 °C) și umezeală.
3. Produsul trebuie montat doar în locuri înalte (aproximativ 30 cm de tavan), ferit de zonele în care pot exista curenți de aer produși de ferestre deschise, ventilatoare sau aparate de aer condiționat.
4. Nu montați Produsul în locurile în care poate intra în contact cu vapori de apă, picături de ulei sau cu fum.
5. Asigurați-vă că Produsul achiziționat este montat departe de surse de căldură (spoturi, radiatoare, echipamente electrice) sau umezeală.
6. Nu poziționați Produsul în interiorul corpurilor de mobilier sau în spatele draperiilor și a perdelelor.
7. Curățați produsul utilizând o lavetă moale și uscată. Nu folosiți agenți de curățare, mai ales dacă compoziția acestora este chimică, bureți sau materiale corozive.
8. Protejați produsul achiziționat de situațiile în care temperatura zonei în care este montat poate ajunge sub -10°C sau peste +40°C.
9. Verificați periodic funcționalitatea Produsului dvs. conform indicațiilor din ghidului de utilizare.

Situații în care garanția Produsului se va pierde și va fi anulată:

1. Produsul achiziționat nu a fost utilizat în concordanță cu scopul stipulat în ghidul de utilizare și implicit, scopul pentru care acesta a fost creat.
2. În timpul depozitării, manipulării sau utilizării nu au fost respectate mențiunile din documentele produsului, inclusiv cele specificate în paragraful anterior.
3. În părțile componente ale Produsului au păstrat urme de umezeală, apă sau alte lichide.
4. S-a intervenit asupra Produsului în afara indicațiilor date de producător.
5. Produsul a suferit modificări realizate de persoane neautorizate, precum dezasamblarea componentelor și după caz, înlocuirea acestora cu alte piese decât cele de origine (cele recomandate de producător).
6. Situația în care personalul autorizat de Homplex constată că avariiile și deteriorările produsului achiziționat sunt

CERTIFICAT DE GARANȚIE

datorate utilizării și întreținerii defectuoase, suprasolicitării aparatului sau montării incorecte a acestuia.

7. Situația în care funcționalitatea este afectată total sau parțial de acțiunea unor factori externi, precum șocuri mecanice sau electrice (supratensiune), căldură excesivă, umezeală, acțiunea substanțelor chimice, incendiere sau scurt-circuitare.

Situații apărute din cauza defecțiunilor de fabricație

În cazul în care au existat accidente produse din cauza Produsului în timpul celor 48 de luni și pentru care există suspiciuni că acesta ar fi fost provocate de defecțiuni de fabricație, daunele vor fi suportate pe cale amiabilă sau după caz, cu ajutorul instanțelor judecătorești, de către Homplex S.A.

Într-o astfel de situație, pentru a constata cauzele care au determinat defecțiunea tehnică și a confirma ipoteza proprietarului produsului, Cumpărătorul este obligat să anunțe imediat Vânzătorul și Producătorul privind incidentul, fără să intervină în niciun fel asupra produsului. Acesta va trebui returnat împreună cu documentele de achiziție (bonul fiscal sau factura fiscală), materiale doveditoare (dacă este cazul – înregistrări video sau imagini foto) și certificatul de garanție.

Procedura de reparare sau înlocuire a unui produs defect în garanție

Pentru verificarea tehnică a Produsului și acordarea unui deviz (concluzie) în vederea soluționării unei situații, Produsul dumneavoastră trebuie returnat Producătorului în cel mai scurt timp posibil. În colet trebuie să existe Produsul achiziționat împreună cu toate accesoriile, dovada achiziției (bon fiscal sau factură) și certificat de garanție.

Înainte de a-l trimite, vă rugăm insistent să ne apelați la numărul de telefon 0374.49.49.49 (în zilele lucrătoare, de luni până vineri în intervalul orar 09:00 – 18:00, tarif normal), ori să ne scrieți pe adresa de e-mail service@homplex.ro. Vom evalua situația relatată de dumneavoastră și vă vom oferi un feedback referitor la trimiterea Produsului pentru constatare – acest proces înlătură apariția situațiilor în care Produsul este returnat nejustificat, fără a avea o defecțiune tehnică reală.

În cazul în care specialiștii noștri constată că Produsul a fost returnat nejustificat, acesta funcționând în mod corespunzător, va trebui să acțițiați atât costul de transport (tur-retur), cât și taxa de constatare.

Dacă Produsul are defecte de fabricație dovedite, atât costurile de transport, cât și cele de aducere la conformitate sau înlocuire vor fi suportate de Homplex S.A. în perioada de garanție. La termenul de garanție standard (48 de luni) va fi adăugată și perioada în care Produsul se află în service, clientul neputând să îl utilizeze – astfel, garanția produsului va fi prelungită.

Homplex S.A. va încerca să ofere Clientului devizul de service și implicit, soluția (înlocuirea produsului sau aducerea acestuia la conformitate) în maximum 15 zile lucrătoare calculate din momentul recepționării coletului în service.

Homplex®

FORMULAR SERVICE

(se completează de Cumpărător)

Produs: **Homplex HD100 PRO Double Control**

Nume client:

Adresă:

.....

Număr de telefon: Adresă de e-mail:

Magazin achiziție: Data achiziție:

Număr înregistrare bon fiscal sau factură fiscală:

Defecțiune tehnică sesizată:

.....

[] Înțeleg și sunt de acord să trimit produsul împreună cu accesoriile sale, dovada achiziției și certificatul de garanție – confirm că am luat la cunoștință că acest colet se va returna în lipsa elementelor menționate anterior pe costurile clientului;

[] Înțeleg și sunt de acord să achit costurile de transport (tur-retur) și taxa de constatare dacă se consideră că returul produsului este nejustificat și că acesta funcționează în mod corect;

[] Înțeleg și sunt de acord cu anularea garanției produsului dacă defecțiunea tehnică survine din cauza utilizării, manipulării, depozitării, transportării și întreținerii incorecte a acestuia.

Data:

Semnătura:

DEVIZ SERVICE

(se completează de service Homplex S.A.)

Data intrare service: Nr. fișă service:

Conținut colet:
.....
.....

Stare recepție produs:
.....

Defect tehnic sesizat:

Natura intervenției:
.....

Data ieșire service:

Prelungire durată garanție (dacă este cazul):

Costuri suplimentare:

Observații și recomandări:
.....
.....
.....
.....
.....

Data:

Semnătura:

Homplex®

Confort și siguranță accesibile
pentru clienți rezidențiali și industriali

