

## Гаранционни условия

Хоумпласт Инженеринг ООД · ЕИК 204740644 · Версия 3.0 · Последна актуализация: 26 октомври 2026

### НАКРАТКО

Гаранционните срокове зависят от продукта и компонента. Потребителите имат **2 години** законова гаранция за съответствие от доставянето на стоката. Хоумпласт Инженеринг дава **5 години** търговска гаранция за алуминиевата конструкция, монтажа, механизмите, стъклопакетите и електрическите компоненти; трислойният PVC покрив на класическата пергола има **36 месеца** от датата на производство, а за определени платове на сенници производителят предоставя отделна гаранция до **8 години**.

Рекламация се подава устно или писмено — на [0888 001 532](tel:0888001532), на [pr@home-plast.bg](mailto:pr@home-plast.bg) или в обекта ни в София.



#### УВАЖАЕМИ КЛИЕНТИ

Техническите характеристики и приложимите стандарти са посочени в спецификацията и документите за съответствие на конкретното изделие. Хоумпласт Инженеринг отговаря за възложения му монтаж, включително когато използва лица, за чиито действия отговаря.



**ДЕЦАТА НЕ ТРЯБВА ДА БОРАВЯТ БЕЗ НАДЗОР С МЕХАНИЗМИТЕ, ДИСТАНЦИОННИТЕ И ШНУРОВЕТЕ. ШНУРОВЕТЕ И ПРИМКИТЕ МОГАТ ДА СЪЗДАДАТ РИСК ОТ ЗАДУШАВАНЕ!**

### ОБХВАТ

## Гаранционни срокове според продукта и компонента

### ОБХВАТ НА ГАРАНЦИОННИТЕ УСЛОВИЯ

Настоящите условия уреждат предоставяните от Хоумпласт Инженеринг ООД търговски гаранции за посочените изделия, компоненти и монтажни работи.

Приложимият срок зависи от конкретния продукт и компонент. Гаранцията за един компонент не означава, че същият срок и покритие се отнасят за всички останали части на изделието.

Търговската гаранция е допълнителна към законовите права на потребителя. Тя не ги заменя и не ги ограничава.

Когато Хоумпласт извършва само монтаж на продукт, предоставен от клиента, обхватът на услугата и гаранцията за монтажа се определят в отделната поръчка. Настоящата таблица не предоставя гаранция за самия чужд продукт и не ограничава отговорността на Хоумпласт за извършената монтажна работа.

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>2</b> години</p> <p><b>Законова гаранция за съответствие</b></p> <p>За потребители — от доставянето на стоката, съгласно закона. Търговската гаранция е допълнителна към законовите права и не ги ограничава. <a href="#">Законови права</a>.</p>          | <p><b>5</b> години</p> <p><b>Търговска гаранция на Хоумпласт Инженеринг</b></p> <p>Алуминиева конструкция, монтаж, механизми и обков, стъклопакети, електрически компоненти — по <a href="#">таблицата по компоненти</a>. Това е най-дългият срок на собствената търговска гаранция на Хоумпласт.</p> |
| <p><b>36</b> месеца</p> <p><b>Трислоен PVC покрив на класическа пергола</b></p> <p>Виниловият покрив и пластмасовите му компоненти — дефекти на материала и изработката, от документално установената дата на производство. <a href="#">Условия по-долу</a>.</p> | <p><b>8</b> години</p> <p><b>Отделна гаранция на производителя за определени платове</b></p> <p>Само за платовете Tempotest®, за които производителят предоставя такава гаранция. Не е гаранция за целия сенник или за монтажа. <a href="#">Условия по-долу</a>.</p>                                  |

Условията се отнасят за продуктите на pergoli.net — [класически](#) и [биоклиматични перголи](#), [остъкляване](#) (безпрофилно, хармоника, гилотина), [зимни градини](#), [стъклени покриви](#) и [навеси за тераса](#), [навеси за автомобили](#), [сенници и тенти](#), [ZIP Screen](#) и [външни щори](#), както и за алуминиевата и ПВХ дограма, монтирана като част от зимна градина. Кой срок за кой компонент важи е посочено в таблицата по-долу; за всяко изделие действително вложените и покрити компоненти се вписват в гаранционната карта.

#### ЗАКОНОВА ГАРАНЦИЯ

### Законови права на потребителя при несъответствие

При продажба на стоки на потребител Хоумпласт Инженеринг ООД отговаря за несъответствията съгласно Закона за предоставяне на цифрово съдържание и цифрови услуги и за продажба на стоки.

За стоките законовата отговорност по правило обхваща несъответствия, съществували при доставянето и проявили се в рамките на две години от този момент. За стоките, съдържащи цифрови елементи, се прилагат и специалните законови правила.

Потребителят може да поиска ремонт или замяна при предвидените в закона условия. Когато са налице законовите предпоставки, той има право и на пропорционално намаляване на цената или разваляне на договора.

Упражняването на тези законови права не е свързано с разходи за потребителя. Предоставената търговска гаранция не засяга тези права.

#### ТЪРГОВСКА ГАРАНЦИЯ

### Търговска гаранция по компоненти

| КОМПОНЕНТ                                                                | СРОК            | КАКВО ВКЛЮЧВА                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Алуминиева конструкция — профили, колони, греди, прахово покритие</b> | <b>5 години</b> | Производствени дефекти на посочените компоненти и на праховото покритие. Изключенията се прилагат само при условията на раздел „ <a href="#">Ограничения на търговската гаранция</a> “. |
| <b>Монтаж — закрепване, нивелиране, уплътняване, отводняване</b>         | <b>5 години</b> | Недостатъци, причинени от неправилно изпълнение на възложения на Хоумпласт монтаж.                                                                                                      |
|                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                         |

| КОМПОНЕНТ                                                                      | СРОК                               | КАКВО ВКЛЮЧВА                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Механизми и обков — ролки, водачи, релси, панти, заключване, шарнири на рамена | 5 години                           | Производствени дефекти и нарушения на нормалната работа, които попадат в предоставеното гаранционно покритие. Нормалното износване се разграничава от дефект на компонента или неправилен монтаж.              |
| Стъклопакети и стъкла                                                          | 5 години                           | Нарушена херметичност на стъклопакета и производствени дефекти на стъклото. Счупване, причинено от дефект или неправилен монтаж, не се изключва само поради факта на счупването.                               |
| Електрически компоненти — мотори Somfy, LED, сензори, дистанционни, управление | 5 години                           | Производствени дефекти на посочените компоненти. Отговорността за неправилно свързване или настройка от Хоумпласт се разглежда и по гаранцията за монтажа, когато тези дейности са част от възложената работа. |
| Трислоен PVC покрив и пластмасови компоненти на класическа пергола             | 36 месеца                          | Дефекти на материала и изработката; срокът тече от документално установената дата на производство на компонента — <a href="#">отделните условия</a> .                                                          |
| Плат на сенници — определени платове Tempotest®                                | до 8 години                        | Отделна гаранция на производителя на плата, не на Хоумпласт — <a href="#">условия по-долу</a> .                                                                                                                |
| Уплътнения, четки, батерии и други консумативи                                 | Нормалното износване не се покрива | Периодичната подмяна вследствие на нормално износване е част от поддръжката. Това не изключва законовата отговорност за несъответствие или приложимата гаранция за дефект и неправилен монтаж.                 |

## ОТДЕЛНИ ГАРАНЦИИ НА ПРОИЗВОДИТЕЛИ

Когато за конкретен компонент е предоставена отделна гаранция от неговия производител, клиентът получава съответния гаранционен документ с посочени гарантиращо лице, продукт, срок, начална дата, покритие и процедура за обслужване. Хоумпласт съдейства за предявяване на претенцията.

Отделната гаранция на производителя не намалява задълженията на Хоумпласт като продавач, производител или лице, предоставило собствена търговска гаранция.

## ОТ КОГА ЗАПОЧВАТ СРОКОВЕТЕ

Законовите срокове се определят съгласно приложимото законодателство и не се заменят с датата на производство на материала.

Петгодишната търговска гаранция на Хоумпласт започва от датата на предаване и приемане на изпълненото изделие или монтаж, удостоверена с приемо-предавателен протокол. При липсващ протокол съответната дата може да бъде установена и чрез други документи и данни за изпълнението.

За трислойния PVC покрив и посочените пластмасови компоненти на класическата пергола се прилага отделният срок от 36 месеца от документално установената дата на производство на съответния компонент.

За отделната гаранция за плат Tempotest® се прилага началният момент, посочен в предоставените за конкретния плат условия.

Когато законът предвижда различен задължителен срок или начален момент, прилага се законовото правило.

## ДОКУМЕНТИ ПРИ РЕКЛАМАЦИЯ

При подаване на рекламация се представят касова бележка, фактура или документ за плащането, както и относимите документи, на които се основава претенцията.

Гаранционната карта, договорът и приемо-предавателният протокол подпомагат идентифицирането на изделието. Липсата или непълното попълване на гаранционната карта сами по себе си не са основание за отказ, когато покупката и приложимото покритие могат да бъдат установени. Хоумпласт извършва проверка и по наличното фирмено досие.

Снимки и видео се предоставят, когато клиентът разполага с тях и може да ги изпрати. Те не са универсално условие за приемане на рекламацията.

КЛАСИЧЕСКА ПЕРГОЛА · ВИНИЛОВ ПОКРИВ

Трислоен PVC покрив и пластмасови компоненти на класическа пергола — 36 месеца

За класическата пергола — алуминиева конструкция с прибираща се винилова тента с трислоен PVC покрив — търговската гаранция за виниловия покрив и пластмасовите компоненти е **36 месеца** от документално установената дата на производство на съответния компонент и покрива дефекти на материала и изработката.

В гаранционната карта се вписват компонентът, датата на производство, партидата, когато е налична, и крайната дата на търговската гаранция.

Този начален момент не намалява законовите права на потребителя, свързани с доставянето и съответствието на стоката. За алуминиевата конструкция на перголата важи 5-годишната търговска гаранция по таблицата по-горе.

| ПРОБЛЕМ                                      | КАКВО ПОКРИВАТ ГАРАНЦИОННИТЕ УСЛОВИЯ                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Дефект на материала или изработката          | Покрива се в рамките на приложимата гаранция.                                                                                                                                                                                                              |
| Избяляване или промяна на цвета              | Допълнителната търговска гаранция не покрива обичайното стареене и промяна на цвета. Това не изключва отговорността при несъответствие с изрично обещани характеристики или дефект на материала.                                                           |
| Разкъсване или друго механично увреждане     | Не се покрива, когато е причинено от външно въздействие, неправилна употреба или друга причина, за която Хоумпласт не отговаря. Увреждане вследствие на дефектна изработка или неправилен монтаж не се изключва само защото е нарушена физическата цялост. |
| Сняг, вятър, градушка или дъжд               | Преценява се конкретната причина за повредата, техническите характеристики и предадените инструкции. Самото наличие на атмосферно въздействие не е достатъчно основание за отказ.                                                                          |
| Неправилно почистване, препарати или животни | Не се покриват повредите, причинени от тези обстоятелства, когато са извън отговорността на Хоумпласт.                                                                                                                                                     |
| Чужд монтаж или ремонт                       | Изключват се само повредите, причинени от неправилния монтаж или намесата. Не отпада автоматично гаранцията за всички останали компоненти.                                                                                                                 |

СЕННИЦИ · ПЛАТ

8 години — отделна гаранция за определени платове Tempotest®

Осемгодишният срок се отнася до платовете Tempotest® от 100% акрилни влакна, боядисани в масата, за които производителят предоставя съответната гаранция. Той не е обща осемгодишна гаранция за целия сенник, за неговия монтаж или за всички видове платове.

Точният плат, приложимите условия, началната дата и начинът на удовлетворяване на претенцията се посочват в отделния гаранционен документ, предоставен на клиента. Законните права на потребителя и самостоятелните гаранционни задължения на Хоумпласт се запазват.

Условията на производителя за плата са публикувани на страницата [Гаранция на плат за сенници](#). Монтажът, механизмите и моторите на сенника са с търговската гаранция на Хоумпласт Инженеринг по таблицата по-горе.

## ИЗКЛЮЧЕНИЯ

### Ограничения на търговската гаранция

Изключенията се прилагат само за конкретната повреда и нейните последици, когато е установена причинна връзка с посоченото обстоятелство. Те не водят автоматично до отпадане на гаранцията за цялото изделие и не ограничават законовите права на потребителя.

#### Търговската гаранция не покрива:

##### 1. Нормално износване и консумативи.

Обичайното износване и необходимата периодична подмяна при нормална употреба. Това не включва дефекти на нов компонент или неправилен монтаж.

##### 2. Неправилна експлоатация и поддръжка.

Повреди, причинени от неспазване на предоставени ясни инструкции, употреба не по предназначение или натоварване извън техническите характеристики на конкретния продукт.

##### 3. Външни въздействия.

Повреди от удар, пожар, природно събитие или друго външно въздействие, когато причината не е дефект, неправилен монтаж или друго обстоятелство, за което Хоумпласт отговаря.

##### 4. Намеса на трети лица.

Повреди, причинени от неправилен ремонт, изменение, демонтаж или преместване от клиента или от трето лице.

##### 5. Замърсяване и неподдръжане.

Повреди, причинени от неизпълнение на конкретно изискване за поддръжка, включително запущване на улици, дренажни отвори или релси.

##### 6. Неподходящи препарати и третиране.

Повреди, причинени от несъвместими химикали, абразиви или забранен в инструкцията начин на почистване.

Причината за отказ се посочва в мотивирано становище или сервизен протокол. Клиентът получава информация за установените факти и приложеното основание. Сервизният протокол не отнема правото му да оспори заключението.

#### ДОВЪРШИТЕЛНИ РАБОТИ ПРИ МОНТАЖ НА ДОГРАМА

Когато довършителната защита на монтажните фуги е възложена на клиента, необходимите работи и срокът за изпълнението им се описват в приемо-предавателния протокол. При договорен срок от 30 дни клиентът следва да го спазва.

Неизпълнението не прекратява автоматично гаранцията за монтажа. Изключват се само уврежданията, причинени от неизпълнените довършителни работи.

## ПОДДРЪЖКА

### Експлоатация и поддръжка

За конкретното изделие се спазва предоставената инструкция за неговия модел и конфигурация. Тя определя допустимите режими на работа, ограниченията при вятър, сняг, обледяване и други натоварвания, както и необходимата поддръжка.

Релсите, улиците и дренажните отвори се поддържат свободни от замърсявания. Почистване, смазване и третиране на уплътнения се извършват с разрешените за съответния компонент средства.

Прибиране на покрив или сенник и позициониране на ламели се извършват според инструкцията за конкретния модел. Не се предприемат действия, които създават опасност или могат да повредят блокирало, обледено или

натоварено изделие.

При съмнение за опасна неизправност използването се преустановява и се търси съдействие от Хоумпласт.

Децата не трябва да боравят без надзор с механизмите, дистанционните и шнуровите. Шнуровите и примките могат да създадат риск от задушаване.

## ОБЩИ УКАЗАНИЯ ПО ПРОДУКТОВИ ГРУПИ

Указанията по-долу са общи и не заменят инструкцията за конкретния модел. При разлика важи инструкцията, предадена с изделието.

## АЛУМИНИЕВИ КОНСТРУКЦИИ — ПЕРГОЛИ, НАВЕСИ, СЪТЪКЛЕНИ ПОКРИВИ, ЗИМНИ ГРАДИНИ

- **Почистване** — вода и мек неабразивен препарат, мека кърпа или гъба. Без разтворители, абразиви и водоструйка под високо налягане.
- **Отводняване** — почиствайте улуците, дренажните канали и отворите в колоните от листа и замърсявания поне два пъти годишно, задължително преди зимата.
- **Натоварване** — не се качвайте върху покрива и не окачвайте по конструкцията предмети извън предвидените в проекта.

## КЛАСИЧЕСКА ПЕРГОЛА С ВИНИЛОВ ПОКРИВ

- При силен вятър приберете покрива или разчитайте на монтирания датчик за вятър — не го изключвайте.
- При снеговалеж спазвайте указанията за конкретния модел за прибиране на покрива.
- Почиствайте винила с вода и мек сапун; не използвайте абразиви и разтворители.

## БИОКЛИМАТИЧНА ПЕРГОЛА

- При дъжд затваряйте ламелите — водата се отвежда през профилите и колоните, затова дренажните отвори трябва да са чисти.
- Не задържайте ламелите ръчно по време на движение и не поставяйте предмети върху покрива.

## ОСТЪКЛЯВАНЕ — БЕЗПРОФИЛНО, ХАРМОНИКА, ГИЛОТИНА

- **Долна релса** — почиствайте я редовно от прах, песъчинки и листа; те износват ролките и затрудняват плъзгането.
- **Крила** — при отворено положение фиксирайте крилата с предвидените фиксатори; не оставяйте свободни крила при вятър.
- **Обков и ролки** — смазвайте и третирайте уплътненията с разрешените за системата средства през интервалите от инструкцията за модела.
- **Съгъла** — почистване с обичайни препарати за стъкло; не използвайте остри предмети за отстраняване на замърсявания.

## СЕННИЦИ, ТЕНТИ И ZIP SCREEN

- Прибирайте сенника при силен вятър и дъжд, ако няма монтиран датчик; при монтиран датчик не го изключвайте.
- Не оставяйте плата навит мокър за дълго време — разгънете го да изсъхне при първа възможност.
- Почистване — вода и мек сапун с мека четка, без пране под налягане и без разтворители.

## SOMFY АВТОМАТИЗАЦИЯ И LED ОСВЕТЛЕНИЕ

- Не удължавайте, не режете и не пренасочвайте кабели и не отваряйте моторите — повредите, причинени от такава намеса, не се покриват.
- Сменяйте батериите на дистанционните и сензорите според указанията; при изтощена батерия датчикът за вятър не защитава продукта.

- При смущение в управлението първо проверете хранването и батериите, след това се свържете с нас.

## ПВЦ И АЛУМИНИЕВА ДОГРАМА КЪМ ЗИМНИ ГРАДИНИ

Дръжката трябва да е в указаната позиция при отваряне и затваряне, а крилото — плътно допряно до касата. При двусосов механизъм с едната ръка се борави с дръжката, а с другата се притиска крилото.

- **Профили** — мека кърпа и неабразивни препарати.
- **Гумени уплътнения и обков** — третирайте и смазвайте с разрешените за дограмата средства през интервалите от инструкцията.

## МРЕЖИ ПРОТИВ НАСЕКОМИ

- **Статична** — сваля се чрез освобождаване от райберчетата.
- **На панти** — отваря се с рязко натискане на дръжката навън; при затваряне дръжката се издърпва до закопчаване.
- **Ролетна** — издърпайте въжето надолу; при вдигане придържайте въжето, за да не се навие рязко.
- **Плисе** — плъзнете дръжката наляво или надясно; почиствайте с влажна мека кърпа.

## ГАРАНЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ

### Рекламации и гаранционно обслужване

#### ПОДАВАНЕ НА РЕКЛАМАЦИЯ

Можете да предявите рекламация устно или писмено. За връзка с нас използвайте телефон или Viber [0888 001 532](tel:0888001532), имейл [pr@home-plast.bg](mailto:pr@home-plast.bg) или посетете обекта ни на **София, бул. Черни връх 228А**. Запазват се и останалите предвидени в закона места и начини за предявяване на рекламация.

Посочете izdelieto, problema, предпочитания начин за удовлетворяване на рекламацията и данни за контакт. Посочете номер на договора, когато разполагате с него. Представете документите, на които основавате претенцията. Снимките и видеото подпомагат проверката, но не са задължителни за всяка рекламация.

#### РЕГИСТРАЦИЯ

Рекламацията се регистрира с дата и номер. На клиента се предоставя документ за приемането ѝ съгласно закона. Регистрацията не се отлага до извършването на оглед.

#### ПРОВЕРКА И РЕШЕНИЕ

Хоумпласт извършва необходимата проверка и уведомява клиента за резултата и следващите действия. Организационният ни срок за първоначален контакт е до два работни дни. Този срок не заменя законовите срокове за удовлетворяване на рекламацията.

#### РЕМОНТ И ЗАМЯНА

При законова отговорност за несъответствие ремонтът или замяната се извършват безплатно и без значително неудобство за потребителя. За стоките, които не съдържат цифрови елементи, законовият срок за ремонт или замяна е до един месец от уведомяването за несъответствието. За стоките с цифрови елементи се прилага съответният законов режим.

Необходимите труд, материали, транспорт, демонтаж и повторен монтаж са безплатни, когато Хоумпласт е длъжен да ги поеме по закон или по предоставената гаранция.

Недостигът на материали, сезонът и натовареността на екипите не отменят задължителните законови срокове.

#### ПЛАТЕНО ОБСЛУЖВАНЕ

Когато услугата не се дължи безплатно по закон или по приложимата гаранция, Хоумпласт може да предложи платено обслужване. Видът на работите и крайната цена се съгласуват предварително. Самото предявяване на рекламация не поражда автоматично задължение за плащане.

## ОТРАЗЯВАНЕ НА РЕМОНТА

Извършените гаранционни ремонти се документират. Срокът на ремонта се прибавя към гаранционния срок в предвидените от закона случаи.

### ОБЩИ УСЛОВИЯ

## Общи условия

### СРОК И ОБХВАТ НА ТЪРГОВСКАТА ГАРАНЦИЯ

Срокът и обхватът на търговската гаранция се определят поотделно за всеки продукт и компонент. Собствената търговска гаранция на Хоумпласт Инженеринг е с максимален срок **5 години**. Отделната гаранция на производителя за определени платове (до 8 години) е самостоятелна гаранция на производителя — тя не е част от търговската гаранция на Хоумпласт и не се ограничава от този срок, както не се ограничават и законовите права на потребителя.

### ПРИЛОЖИМА ВЕРСИЯ НА УСЛОВИЯТА

За конкретната сделка се прилага версията на гаранционните условия, предоставена на клиента и посочена в неговите документи. Клиентът получава екземпляр на хартия или като електронен файл, който може да съхранява.

Последващи промени на сайта не намаляват вече възникнали права по договор, гаранционен документ или обвързващо рекламно обещание.

Настоящата версия: **3.0 от 26 октомври 2026 г.**

### СТРОИТЕЛНИ РАБОТИ

Когато за конкретния обект или вид работа са приложими задължителни минимални гаранционни срокове и специален начален момент по строителното законодателство, те се прилагат независимо от по-кратък срок или различен начален момент в тези условия.

### КЛИЕНТИ, КОИТО НЕ СА ПОТРЕБИТЕЛИ

Специалните законови права на потребителите се прилагат към лицата, които имат това качество по закон. За останалите клиенти се прилагат договорените условия, предоставените им търговски гаранции и относимото законодателство.

### ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ

При неразрешен спор потребителят може да сезира Комисията за защита на потребителите и да потърси съдействие от компетентната обща помирителна комисия към КЗП. Информация за процедурата е достъпна на сайта на КЗП — [kzp.bg](http://kzp.bg), раздел „Помирителни комисии“. Това не ограничава правото на съдебна защита.

### ВЪПРОСИ И ОТГОВОРИ

## Често задавани въпроси за гаранцията

#### Каква е гаранцията на пергола, остъкляване или зимна градина от Хоумпласт Инженеринг?

Зависи от продукта и компонента: 2 години законова гаранция за съответствие (за потребители), 5 години търговска гаранция на Хоумпласт Инженеринг за алуминиевата конструкция, монтажа, механизмите и обкова, стъклопакетите и електрическите компоненти, 36 месеца за трислойния PVC покрив на класическата пергола и отделна гаранция на производителя до 8 години за определени платове Tempotest®. Покритите компоненти за конкретното изделие са вписани в гаранционната карта.

#### От кога тече гаранционният срок?

Търговската гаранция на Хоумпласт — от предаването и приемането на изделието или монтажа, удостоверено с приемо-предавателен протокол; при липсващ протокол датата се установява и по други документи. Законният двугодишен срок тече от доставянето на стоката. PVC покривът на класическата пергола — от документално установената дата на производство, а платът — по условията на неговия производител.

### Монтажът покрит ли е от гаранцията?

Да. Монтажът, възложен на Хоумпласт Инженеринг, е покрит от 5-годишната търговска гаранция. Хоумпласт отговаря за възложения му монтаж, включително когато използва лица, за чиито действия отговаря.

### Покрива ли гаранцията повреди от буря, градушка или силен вятър?

Преценява се конкретната причина. Повреди от външно въздействие, когато причината не е дефект, неправилен монтаж или друго обстоятелство, за което Хоумпласт отговаря, не се покриват от търговската гаранция. Самото наличие на буря, градушка или вятър обаче не е достатъчно основание за отказ — проверяват се причината, техническите характеристики на изделието и предадените инструкции.

### Как да подам рекламация?

Устно или писмено — на телефон или Viber 0888 001 532, на имейл [pr@home-plast.bg](mailto:pr@home-plast.bg) или в обекта ни на бул. Черни връх 228А, София. Посочете изделието, проблема и предпочитания начин за удовлетворяване; номерът на договора и снимките помагат, но не са задължителни. Рекламацията се регистрира с дата и номер, а първоначалният контакт от наша страна е до два работни дни.

### Трябва ли ми гаранционна карта, за да подам рекламация?

Не е задължително. Гаранционната карта, договорът и приемо-предавателният протокол помагат за идентифициране на изделието, но липсата или непълното им попълване сами по себе си не са основание за отказ, когато покупката и приложимото покритие могат да бъдат установени — включително по нашето фирмено досие. При рекламация се представя касова бележка, фактура или друг документ за плащането.

### Ремонтът при рекламация платен ли е?

При несъответствие или дефект, за които отговаряме по закон или по предоставената гаранция, ремонтът или замяната са безплатни — включително труд, материали, транспорт, демонтаж и повторен монтаж. Когато услугата не се дължи безплатно, можем да предложим платено обслужване с предварително съгласувани работи и цена; самото предявяване на рекламация не поражда задължение за плащане.

### Какво трябва да направя след монтаж на дограма, за да запазя гаранцията?

Когато довършителната защита на монтажните фуги е възложена на вас, необходимите работи и срокът за тях — обикновено 30 дни — са описани в приемо-предавателния протокол и следва да бъдат спазени. Неизпълнението не прекратява автоматично гаранцията за монтажа: изключват се само уврежданията, причинени от неизпълнените довършителни работи.

### Каква е гаранцията на виниловия покрив на класическата пергола?

36 месеца от документално установената дата на производство — за трислойния PVC покрив и пластмасовите компоненти, при дефекти на материала и изработката. Обичайното стареене и промяната на цвета, механичните увреждания от външно въздействие и повредите от неправилно почистване не се покриват; при повреда от сняг, вятър, градушка или дъжд се преценява конкретната причина. Алуминиевата конструкция на перголата е с 5 години търговска гаранция.

### Каква е гаранцията на плата на сенниците?

За платовете Tempotest® от 100% акрилни влакна, боядисани в масата, производителят предоставя отделна гаранция от 8 години. Тя не е гаранция за целия сенник, за монтажа или за всички видове платове — точният плат и условията са в гаранционния документ, който получавате. Монтажът и механизмите на сенника са с търговската гаранция на Хоумпласт Инженеринг.

Отговори на други въпроси за продуктите, сроковете и финансирането ще намерите в [Често задавани въпроси](#).