

Information, Verfahren und Preisverzeichnis für den technischen Kundendienst

Offizielle geltende Regelung für die Prüf- und Reparaturverfahren im Labor

DUCATI®
HOME AUTOMATION

1 EINFÜHRUNG UND GARANTIEBEDINGUNGEN

Sehr geehrter Kunde,
Sollten Sie eine Störung an Ihrem Produkt festgestellt haben und der Ansicht sein, dass diese auf einen Herstellungsfehler zurückzuführen ist, steht Ihnen das Team von Ducati Home Automation zur vollständigen Verfügung, um die erforderlichen Prüfungen durchzuführen und die Reparatur oder den Austausch des Bauteils im Rahmen der gesetzlichen Herstellergarantie vorzunehmen.

- **Offizielle Garantiebedingungen:** https://de.ducatihome.it/pages/warranty
- **Serviceverfahren:** https://de.ducatihome.it/pages/after-sales-service

Handhabung von zufälligen Schäden oder Schäden außerhalb der Garantie
Wenn das festgestellte Problem durch einen externen Faktor, eine elektrische Überlastung, Abnutzung oder einen Installations- bzw. Verkabelungsfehler verursacht wurde (Eingriffe, die nicht unter die Garantieleistung fallen), bietet Ihnen Ducati Home Automation dennoch die bestmögliche Unterstützung, um das Problem schnell und kostengünstig zu beheben.
Transparenzhinweis: Wir bitten Sie, etwaige Unannehmlichkeiten oder versehentliche Fehler, die während der Montage oder des elektrischen Anschlusses aufgetreten sind, offen zu melden. Die Ehrlichkeit des Kunden hinsichtlich der Ursachen des Defekts wird von unserem Unternehmen sehr geschätzt: Sie ermöglicht es uns, eine sofortige Diagnose zu stellen, die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und, sofern möglich, Ihnen bevorzugte kommerzielle Konditionen einzuräumen.

2 LEITLINIE UND OPERATIVE VERSANDVERFAHREN

Bevor Sie das Produkt an unsere Labore einsenden, bitten wir Sie, die folgenden Schritte sorgfältig zu befolgen:

- **Vorabprüfungen:** Überprüfen Sie, ob die Störung nicht durch das im Benutzerhandbuch enthaltene Verfahren behoben werden kann. Stellen Sie sicher, dass die Installation, die elektrischen Anschlüsse und die Einstellungen fachgerecht ausgeführt wurden und nicht vor Ort anhand der verfügbaren Anleitungen korrigiert werden können.
  Die Handbücher können von der Website heruntergeladen werden:
  https://de.ducatihome.it/pages/catalog-manuals
- **Garantieprüfung:** Bitte nehmen Sie die allgemeinen Garantiebedingungen des Herstellers zur Kenntnis.
- **Verpflichtende Unterzeichnung:** Laden Sie das Formular auf Seite 5 herunter, füllen Sie es aus und unterschreiben Sie es. Die unterzeichnete Annahme des Dokuments ist für die Einleitung des Vorgangs obligatorisch und verpflichtet den Auftraggeber formell zur Übernahme der daraus entstehenden Kosten (Fixgebühren, Arbeitskosten und eventuelle Ersatzteile). Waren, die ohne ordnungsgemäß ausgefülltes Formular versendet werden, werden nicht angenommen.
- **Vorbereitung des Pakets:** Legen Sie das Produkt in eine stabile Verpackung, die sorgfältig geschützt und geeignet ist, um Transportschäden durch Stöße zu vermeiden.
- **Interne Dokumentation:** Legen Sie dem Paket das vollständig ausgefüllte und unterschriebene Formular bei, einschließlich Ihrer persönlichen Daten, Kontaktdaten (Telefon und E-Mail) sowie einer genauen Beschreibung der festgestellten Symptome.
- **Versand:** Versenden Sie das Paket auf eigene Kosten an die folgende Lieferadresse:

Ducati Home® Automation - DDA Srl

Via Cabriolo 50/A 43036 Fidenza (PR) - Italy

Telefon der Betriebszentrale: +39 0524 527967

E-Mail-Kontakt: help@ducatihome.it – Mobiltelefon / WhatsApp: +39 392 4392585
(Nummer ausschließlich für technisch-kommerzielle Beratungen bestimmt, nach vorheriger Konsultation der Installationshandbücher).

Hinweis: Falls das Produkt unter die Garantie fällt, werden Ihnen die Versandkosten gegen Vorlage des Belegs erstattet, bis zu einem Höchstbetrag von 15 € für kleine Pakete < 10 kg und 25 € für Pakete > 10 kg.

⚠ **ACHTUNG:** Die Ware reist unter der direkten und ausschließlichen Verantwortung des Absenders. Es wird dringend empfohlen, ausdrücklich Express-Kurierdienste zu nutzen, die eine nachverfolgbare und versicherte Versandleistung anbieten. Ducati Home Automation übernimmt keinerlei Verantwortung im Falle von Verlust, Diebstahl oder nicht erfolgter Zustellung durch den vom Kunden gewählten Versanddienstleister.

3 REGELUNG UND KOSTEN FÜR DIE ERÖFFNUNG EINES VORGANGS (AUßERHALB DER GARANTIE)

Falls die festgestellte Störung oder das Produkt selbst nicht die Voraussetzungen der gesetzlichen Herstellergarantie erfüllt, wird der Vorgang gemäß den folgenden Tarifen bearbeitet:

- **Pauschale für die Eröffnung des Vorgangs und die Diagnose: 35,00 € + MwSt** (pro zu überprüfendem Einzelprodukt). Dieser Betrag deckt die Kosten für die Wareneingangsregistrierung, die vorläufige Bank-/Laboranalyse, die Erstellung des Kostenvoranschlags sowie die Kommunikations- und logistisch-administrative Abwicklung.
- **Verbindlichkeit der Gebühr:** Diese Gebühr ist **stets fällig** und wird ordnungsgemäß in Rechnung gestellt, auch wenn der Kunde sich entscheidet, die Reparatur nicht durchführen zu lassen, das Produkt als nicht reparierbar gilt oder das Gerät am Prüfstand als einwandfrei funktionierend befunden wird. Der Betrag wird nur im Falle von als Garantie anerkannten Eingriffen nicht berechnet.
- **Anreiz „Schnellreparatur ohne Kostenvoranschlag" (Fast Track):**Um die Wartezeiten zu eliminieren und die Rücklieferung zu beschleunigen, kann der Kunde im Voraus die sofortige Durchführung der Arbeiten in der Werkstatt autorisieren. In diesem Fall wird die pauschale Bearbeitungsgebühr von 35,00 € wie folgt gehandhabt:
- **30 % Rabatt:** Auf alle Eingriffe angewendet. Die Bearbeitungsgebühr wird hingegen erlassen, wenn die Gesamtkosten der Reparatur (Arbeitskosten + Ersatzteile) 100,00 € + MwSt. übersteigen.

4 REPARATURTARIFE UND LABORLEISTUNGEN

Die folgenden Bearbeitungsgebühren sind in Euro angegeben, zuzüglich Mehrwertsteuer, und gelten zusätzlich zur anfänglichen Pauschalgebühr.

BEREICH A: Eingriffe an Leiterplatten und elektronischen Bauteilen

• **Beschreibung des Eingriffs**	**Der Dienstleistung Tarif (€, zzgl. MwSt.)**
- Sostituzione modulo ibrido RC001 o RC002	**16,00**
- Austausch des Hybridmoduls RC001 oder RC002	**25,00**
- Austausch des Hybridmoduls AUR	**20,00**
- Austausch des Relais (einzeln / 1x)	**8,00**
- Austausch des Kondensators	**8,00**
- Austausch des ULN-Treiber-ICs	**12,00**
- Austausch des Mikrocontrollers PIC	**12,00**
- Austausch der Sicherung	**6,00**
- Austausch des Tasters	**8,00**
- Austausch des Potentiometers	**8,00**
- Austausch eines generischen elektronischen Bauteils	**8,00**
- Neupositionierung einer elektrischen Steckbrücke (Jumper)	**4,00**
- Neuprogrammierung der Platine mit der neuesten Firmware-Version	**5,00**
- Einspielen einer neuen Firmware mit kundenspezifischen Parametern (Custom) Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden	**35,00**
- Erweiterte Kontrolle mit Tests über mehrere Schaltzyklen (alle 20 Zyklen) Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden	**25,00**
- Videoaufzeichnung des Tests und der Abnahmeprüfung Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden	**5,00**

BEREICH B: Eingriffe an Antrieben und Getriebemotoren für Tor- und Garagentorantriebe

Eingriffsebene	Details, Spezifikationen und Beispiele	Tarif (€, zzgl. MwSt.)
Standardreparatureingriff	Include lo smontaggio, l'eventuale sostituzione di un massimo di **3 componenti**, il rimontaggio e il collaudo funzionale finale. Esempi: Sostituzione spazzole e portaspazzole, sostituzione nottolino di sblocco, sostituzione tubo telescopico.	**40,00**
Erweiterter Reparatureingriff	Umfasst die vollständige Demontage des Getriebemotors, den eventuellen Austausch von 4 bis maximal 5 Komponenten, die vollständige mechanische Instandsetzung, den Wiederzusammenbau sowie die abschließende Funktionsprüfung. Beispiele: Vollständige Demontage mit Austausch von mehr als 3 Komponenten, erneutes Rändeln/Überarbeiten der Trapezspindel. ⚠ **Die Kosten für Ersatzteile sind nicht**	**60,00**

BEREICH C: Mechanische Eingriffe an Getriebemotoren für Rollladenantriebe PERSY

Eingriffsebene	Details, Spezifikationen und Beispiele	Tarif (€, zzgl. MwSt.)
Intervento di Riparazione Standard PERSY	Umfasst die Demontage, den eventuellen Austausch von maximal **3 Komponenten**, den Wiederzusammenbau sowie die abschließende Funktionsprüfung. ⚠ **Die Kosten für Ersatzteile sind nicht**	**40,00**
Erweiterte Kontrolle mit Tests über mehrere Zyklen	Zusatzoption: Durchführung vertiefter Diagnosetests über mehrere Bewegungszyklen (Tarif wird alle 20 Zyklen berechnet).	**25,00**

BEREICH D: Eingriffe an Zubehör und Peripheriegeräten (Lichtschranken, Fernbedienungen, Blinklichter)

Eingriffsebene	Details, Spezifikationen und Beispiele	Tarif (€, zzgl. MwSt.)
Reparatur- / Instandsetzungsmaßnahme	Laborarbeiten zur Wiederherstellung des Zubehörs oder zum Austausch verschlissener interner Komponenten. Austausch leerer Batterien.	**5,00 - 20,00** Nach Ermessen des Dienstleisters, abhängig von Dauer und Komplexität des Eingriffs.

Wenn der Techniker eine kostenpflichtige Reparatur unter Verwendung neuer Komponenten durchführt, gilt für die einzelnen ersetzten Teile die gesetzliche **Gewährleistung von 2 Jahren, wenn der Kunde ein privater Verbraucher ist** (Verbraucherschutzgesetz), bzw. **1 Jahr, wenn es sich um einen Gewerbetreibenden mit Umsatzsteuer-Identifikationsnummer handelt** (Art. 1495 des italienischen Zivilgesetzbuchs).
Die Arbeitsleistung des Technikers unterliegt einer Garantie von 1 Jahr für Mängel der ausgeführten Arbeit. Wenn eine Leiterbahn repariert oder Komponenten auf einer bereits durch Kurzschlüsse, verbrannte Leiterbahnen oder Flüssigkeitseintritt beschädigten Leiterplatte ersetzt werden, **erneuert der Eingriff in keiner Weise die Garantie auf das ursprüngliche Produkt**.
Der neue Garantieumfang beschränkt sich ausschließlich auf das konkret ersetzte Bauteil und erlischt, wenn die Fehlfunktion durch die Verschlechterung der übrigen beschädigten Teile der Leiterplatte verursacht wird.

5 MODALITÄTEN DER KOSTENVORANSCHLAGSGENEHMIGUNG UND ZAHLUNG

Verwaltung des Kostenvoranschlags

- **Gültigkeit und Ausstellung:** Ohne Schnellfreigabe (Fast Track) wird der Kostenvoranschlag für Reparatur- und Ersatzteilkosten dem Kunden per E-Mail mitgeteilt und hat eine Gültigkeit von **30 Tagen**.
- **Nichtannahme (Ablehnung):** Im Falle der Ablehnung des Kostenvoranschlags werden dem Kunden lediglich die pauschalen Bearbeitungsgebühren für die Eröffnung des Vorgangs (35,00 € + MwSt.) berechnet, und das Produkt wird unrepariert zurückgesendet, wobei die Rückversandkosten vom Empfänger zu tragen sind.

Zahlungsbedingungen

- **Zahlungsmodalitäten:**Die Zahlung muss vor dem Rückversand der Ware oder gleichzeitig bei der Abholung erfolgen. Die reparierte Ware wird nur nach erfolgtem Zahlungseingang des vollständigen Betrags ausgehändigt.
- Akzeptierte Zahlungsmethoden: Vorausüberweisung, PayPal oder Kreditkarte über die offiziellen Kanäle von Ducati Home Automation.

6 RECHTLICHE HINWEISE, MAHNUNGEN UND KLAUSEL ZUR ZWANGSWEISEN ENTSORGUNG

Transportkosten
Die Versand- und Transportkosten (Hin- und Rückversand) gehen stets vollständig zu Lasten des Kunden. Die Ware reist auf Risiko und Gefahr des Auftraggebers.

Nichterfüllung, Mahnungen und zwangsweise Entsorgung
Falls der Kunde das Produkt an unsere Labore einsendet und nach Übermittlung des schriftlichen Kostenvoranschlags oder der Zahlungsaufforderung:

1. Die fälligen Beträge nicht bezahlt oder
2. Auf 3 schriftliche Mahnungen von Ducati Home Automation, die per E-Mail (an die bei der Annahme angegebene Adresse) versendet wurden, keine Rückmeldung gibt.

Nach Ablauf einer Frist von maximal **3 (drei) Monaten** ab dem Datum der ersten Übersendung des Kostenvoranschlags oder der Rechnung behält sich der Anbieter das Recht vor, das Produkt gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen zu entsorgen oder zu recyceln.

Es wird ausdrücklich festgehalten, dass der Kunde weiterhin rechtlich zur vollständigen Zahlung der angefallenen Beträge verpflichtet bleibt (Bearbeitungsgebühr für die Eröffnung des Vorgangs sowie etwaige angefallene Arbeits- oder Diagnosezeiten), auch wenn die Ware bereits entsorgt wurde und daher nicht mehr zur Rückgabe verfügbar ist.

DUCATI®
HOME AUTOMATION

TICKET-CODE – SAV

T	K	–						

(von unserem Kundendienstzentrum zugewiesen)

FORMULAR FÜR DIE BEANTRAGUNG TECHNISCHER ÜBERPRÜFUNG / REPARATUR EINES DUCATI HOME®-PRODUKTS

KUNDENDATEN (Rechnungsdaten)

Vorname und Nachname _____

Adresse Straße:_____ Hausnummer____

Stadt:_____ PLZ:_____

Telefon _____

E-mail _____

USt-IdNr. _____

DATEN DES/DER ZUR WARTUNG EINGESENDETEN ARTIKEL(S)

Datum der angeforderten Maßnahme _____

Kaufdatum _____

Artikelcode(s), die zur Überprüfung eingesendet wurden

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Anmerkungen: _____

FRAGEBOGEN

Vom Kunden auszufüllen

Vor dem Versand des Produkts zur technischen Überprüfung an das Servicezentrum führen Sie bitte die folgenden Prüfungen durch und beantworten Sie den Fragebogen:

Beschreibung des Problems	**Die entsprechenden Kästchen ankreuzen**	
Nach welcher Zeit nach der Installation des Produkts ist das Problem aufgetreten?	☐ bei der ersten Installation, ich habe das Produkt nie zum Laufen gebracht	☐ nach einer Nutzungsdauer und ordnungsgemäßem Betrieb
Haben Sie überprüft, ob das festgestellte Problem nicht mithilfe der im Benutzerhandbuch des Produkts enthaltenen Anweisungen gelöst werden kann? (siehe auch https://de.ducatihome.it/pages/catalog-manuals)	JA	NEIN
Haben Sie überprüft, dass die Installation und die elektrischen Anschlüsse fachgerecht und gemäß der Beschreibung im Installationshandbuch durchgeführt wurden?	JA	NEIN
Geben Sie etwaige außergewöhnliche Ereignisse an, die vor dem Auftreten des Problems aufgetreten sind: (zufällige Schäden, Unwetter, Wind, Anschlussfehler, Unfälle oder anderes)	JA zur Klarstellung: _____	
Haben Sie die Garantiebedingungen des Herstellers gelesen? (siehe auch https://de.ducatihome.it/pages/warranty)	JA	NEIN
Sind Sie der Ansicht, dass die Art des Schadens unter die Garantiebedingungen fällt?	JA	NEIN
Sie sind sich bewusst und akzeptieren, dass Schäden, die nicht auf einen inneren Produktmangel zurückzuführen sind, **die Anwendbarkeit der Garantie ausschließen und dass dies für Sie eine pauschale Bearbeitungs- und Diagnosegebühr in Höhe** von 35,00 € zur Folge hat. (siehe Bedingungen / Dienstleistungspreisliste)	JA	NEIN
Anreiz „Schnellreparatur ohne Kostenvoranschlag" (Fast Track): Falls das Produkt außerhalb der Garantie liegt, wünschen Sie, dass die Techniker direkt und ohne vorherigen Kostenvoranschlag die eventuelle Reparatur / den Austausch durchführen? Hinweis: In diesem Fall wird die pauschale Bearbeitungsgebühr von 35,00 € wie folgt gehandhabt: 30 % Rabatt: auf alle Eingriffe angewendet. Die Bearbeitungsgebühr wird hingegen erlassen, wenn die Gesamtkosten der Reparatur (Arbeitskosten + Ersatzteile) 100,00 € + MwSt. übersteigen.	**JA** Falls das Produkt außerhalb der Garantie liegt, beantrage ich die sofortige Reparatur unter Inanspruchnahme des Erlasses der Diagnosekosten, die mir nicht berechnet werden, und erkläre mich damit einverstanden, die Kosten für die Reparatur außerhalb der Garantie ohne vorherige detaillierte Kostenvoranschlagserstellung zu bezahlen.	**NEIN** Falls das Produkt außerhalb der Garantie liegt, akzeptiere ich die Berechnung der Diagnosekosten in Höhe von 35 €, verlange jedoch, dass mir vor der Durchführung der Reparatur ein detaillierter Kostenvoranschlag für die Reparaturkosten zur Verfügung gestellt wird. Ich bin mir bewusst, dass sich dadurch die Bearbeitungszeiten verlängern können.

UNTERSCHRIFT ZUR ANNAHME UND BESTÄTIGUNG DER PREISLISTE

Der Unterzeichner erklärt, die Verfahren, die Eingriffstarife und die rechtlichen Klauseln des **DOC. DDA 2026 - 06 DE VERFAHREN SAV** von Seite 1 bis 5 vollständig gelesen und uneingeschränkt akzeptiert zu haben.

Unterschrift des Kunden zur Annahme: _____ Datum und Ort: _____

RESERVIERTER BEREICH FÜR DIE BESCHREIBUNG DER VOM KUNDEN GEMELDETEN SYMPTOME UND ZUSÄTZLICHE HINWEISE:

Beschreiben Sie die festgestellten Symptome (es wird empfohlen, Fotos oder andere unterstützende Unterlagen zur Anfrage beizufügen).

_____

_____

_____

Dieses Formular ist dem Versand des Produkts beizulegen, für das eine technische Überprüfung angefordert wird.

VERSANDADRESSE:

Achtung: Es wird empfohlen, das Produkt sorgfältig zu verpacken und per Kurierdienst zu versenden, der eine Sendungsverfolgung gewährleistet.

DUCATI HOME® Automation: DDA Srl via Cabriolo 50/A, 43036 Fidenza (PR) / info@ducatihome.it / help@ducatihome.it