

Technischer Support per Fernzugriff

DUCATI®
HOME AUTOMATION

DUCATI®
HOME AUTOMATION

TICKETCODE - SAV

T K – | | | | | | |

(zugewiesen von unserem Support-Center)

Fernunterstützung anfordern

VOM KUNDEN AUSZUFÜLLEN UND ZUSAMMEN MIT FOTO-/VIDEODOKUMENTATION AN FOLGENDE ANZUSENDEN:

E-mail: help@ducatihome.it

WhatsApp-Nachricht: +39 392 439 2585

(Bürozeiten des Unternehmens: 8:30-12:30 Uhr / 13:30-17:30 Uhr)

Die Techniker werden entsprechend der Reihenfolge der Anfragen antworten.
Funktioniert Ihr Motorsystem nicht ordnungsgemäß oder ist es defekt? **In vielen Fällen lässt sich das Problem schnell und einfach beheben.** Unsere technischen Berater analysieren die Situation, ermitteln die mögliche Ursache der Störung und leisten die notwendige Unterstützung. Wo möglich, leiten sie Sie per Fernwartung durch das Problem und helfen Ihnen, Installations-, Konfigurations- oder Einstellungsfehler zu überprüfen und zu beheben.

KUNDENDATEN (Kontaktdaten)

☐ Privat
☐ Agentur

Vorname und Nachname: _____

Bitte geben Sie an, ob der Kauf auf einen anderen Namen getätigt wurde: _____

Telefon: _____ Email: _____

Produktart

☐ **Schiebetor Antrieb** ☐ **Drehtor Antrieb** ☐ **Garagentor Antrieb**

☐ **Parkbügel** (My park) ☐ **Rollladenöffner** ☐ **Andere:** _____

Modellbausatz	**Elektronikplatinenmodell**	**Kaufdatum**
_____	_____	_____

Genaue Beschreibung der Symptome: _____

_____

_____

Problembeschreibung	**Markieren Sie die entsprechenden Kästchen**	
Wie lange nach der Installation des Produkts trat das Problem auf?	☐ Bei der ersten Installation gelang es mir nie, das Produkt zum Laufen zu bringen.	☐ nach einer gewissen Nutzungsdauer und ordnungsgemäßem Betrieb
Haben Sie überprüft, ob sich das Problem, das Sie haben, nicht mit den Anweisungen in der Bedienungsanleitung des Produkts lösen lässt? (siehe auch https://de.ducatihome.it/pages/catalog-manuals)	JA	NEIN
Haben Sie überprüft, ob die Installation und die elektrischen Anschlüsse ordnungsgemäß und gemäß der Installationsanleitung ausgeführt wurden?	JA	NEIN
Melden Sie alle außergewöhnlichen Ereignisse, die vor dem Auftreten des Problems stattgefunden haben: (Unfallschäden, Stürme, Wind, Verbindungsfehler, Unfälle oder Sonstiges)	JA precisare: _____	
System-Energiemodus?	☐ 230-V-Stromnetz ☐ 230-V-Netzanschluss + Batterie ☐ Batterie ☐ Batterie + Solarpanel	
Haben Sie überprüft, ob das System die korrekte Netzspannung erhält?	JA NEIN ☐ Ich bin mir nicht sicher	

Bevor Sie sich an den technischen Kundendienst wenden, müssen **Sie die Installationsanleitung** für Ihr Produkt gelesen haben. **Der technische Support ersetzt nicht die Pflicht, im Produkthandbuch nachzulesen**, um Zweifel oder Probleme zu lösen, die kein Lesen des Handbuchs erfordern.
Fotos und Videos sind unerlässlich, damit unsere Techniker schnell und präzise reagieren können.
Ohne eine solche Dokumentation kann keine adäquate Fernunterstützung gewährleistet werden.

⚠ **Es wird empfohlen, Folgendes beizufügen:**

- **ein Foto der Elektronikplatine mit deutlicher Sicht auf die elektrischen Anschlüsse (Klemmenblock);**
- **ein Foto der gesamten Automatisierungsanlage (zum Beispiel das komplette Tor von innen gesehen);**
- **Wenn möglich, ein oder mehrere Videos, die den festgestellten Defekt oder die Anomalie zeigen.**

Je detaillierter die von Ihnen bereitgestellten Unterlagen sind, desto schneller und effektiver können wir Ihnen helfen.

Ort und Datum _____ **Unterschrift des Kunden** _____

MODUL FÜR TECHNISCHEN FERNSUPPORT