

Información, procedimiento y lista de precios del servicio de asistencia técnica

Reglamento oficial vigente para los procedimientos de verificación y reparación en laboratorio

DUCATI®
HOME AUTOMATION

1 INTRODUCCIÓN Y CONDICIONES DE GARANTÍA

Estimado Cliente,
Si ha detectado una anomalía en su producto y considera que puede deberse a un defecto de fabricación, el equipo de Ducati Home Automation está a su completa disposición para realizar las verificaciones necesarias y proceder a la reparación o sustitución del componente, de conformidad con los términos previstos por la garantía legal del fabricante.

- **Condiciones Oficiales de Garantía:** https://es.ducatihome.it/pages/warranty
- **Procedimientos de Asistencia:** https://es.ducatihome.it/pages/after-sales-service

Gestión de averías accidentales o fuera de garantía
Si el problema detectado ha sido causado por un factor externo, una sobrecarga eléctrica, el desgaste o un error de instalación y cableado (situaciones que no están cubiertas por la garantía), Ducati Home Automation le ofrece igualmente el máximo apoyo para resolver el problema de forma rápida y económica.
Nota de transparencia: Le invitamos a informar abiertamente sobre cualquier inconveniente o error accidental ocurrido durante el montaje o la conexión eléctrica. La sinceridad del cliente respecto a las causas de la avería es muy valorada por nuestra empresa, ya que nos permite realizar un diagnóstico inmediato, agilizar los tiempos de gestión y, cuando sea posible, ofrecer condiciones comerciales ventajosas.

2 DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE ENVÍO

Antes de enviar el producto a nuestros laboratorios, le rogamos que siga cuidadosamente los siguientes pasos:

- **Comprobaciones preliminares:** Compruebe que la anomalía no pueda resolverse consultando las instrucciones del manual de uso. Verifique que la instalación, las conexiones eléctricas y los ajustes se hayan realizado correctamente y que no puedan corregirse in situ siguiendo las guías disponibles.
  Los manuales se pueden descargar desde el sitio web: http://es.ducatihome.it/pages/catalog-manuals
- **Verificación de la garantía:** Consulte las condiciones generales de garantía del fabricante.
- **Firma obligatoria:** Descargue, cumplimente y firme el formulario que encontrará en la página 5. La aceptación firmada del documento es obligatoria para el inicio del trámite y compromete formalmente al cliente a asumir los costes correspondientes (cuotas fijas, mano de obra y posibles repuestos). No se aceptarán mercancías enviadas sin el formulario debidamente cumplimentado.
- **Preparación del paquete:** Introduzca el producto en un embalaje resistente, debidamente protegido y adecuado para evitar daños por impacto durante el transporte.
- **Documentación interna:** ncluya dentro del paquete el formulario firmado y cumplimentado en todas sus partes con sus datos personales, datos de contacto (teléfono y correo electrónico) y una descripción precisa de los síntomas detectados.
- **Envío:** Envíe el paquete a su cargo a la siguiente dirección de entrega:

Ducati Home® Automation - DDA Srl

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

Teléfono Sede Operativa: +39 0524 527967

Correo electrónico de contacto: help@ducatihome.it - Cellulare / WhatsApp: +39 392 4392585
(número destinado exclusivamente a consultas técnico-comerciales, previa consulta de los manuales de instalación)

N.B.: en caso de que el producto esté en garantía, se le reembolsarán los gastos de envío previa presentación del recibo, hasta un límite de 15 € para paquetes pequeños < 10 kg y 25 € para paquetes > 10 kg.

⚠ **ATENCIÓN:** La mercancía viaja bajo la responsabilidad directa y exclusiva del remitente. Se recomienda encarecidamente el uso de mensajerías exprés que ofrezcan un servicio de envío trazable y asegurado. Ducati Home Automation no asume ninguna responsabilidad en caso de pérdida, robo o falta de entrega por parte del transportista elegido por el cliente.

3 EGLAMENTO Y COSTES DE APERTURA DE EXPEDIENTE (FUERA DE GARANTÍA)

Si la anomalía detectada o el propio producto no cumplen con los requisitos de la garantía legal del fabricante, el expediente se gestionará según las siguientes tarifas:

- **Cuota fija de apertura de expediente y diagnóstico: 35,00 € + IVA** (por cada producto individual a revisar). Este importe cubre los costes de registro de entrada del material, diagnóstico preliminar en banco, elaboración del presupuesto, comunicaciones y gestión logístico-administrativa.
- **Obligatoriedad de la tarifa:** Esta cuota es **siempre debida** y será facturada regularmente incluso si el cliente decide no proceder con la reparación, si el producto resulta no reparable o si el equipo resulta perfectamente funcional en la prueba de banco. El importe no se aplica únicamente en caso de intervenciones reconocidas en garantía.
- **Incentivo "Reparación rápida sin presupuesto" (Fast Track):** Con el fin de eliminar tiempos de espera y agilizar la entrega, el cliente puede autorizar previamente la intervención inmediata en el taller. En este caso, la cuota fija de apertura de expediente de 35,00 € se gestionará de la siguiente manera:

- **Sconto del 30% :** Applicato a tutti gli interventi. Il costo di apertura pratica è invece omaggiato se il totale della riparazione (manodopera + ricambi) supera € 100,00 + IVA.

4 TARIFAS DE REPARACIÓN E INTERVENCIONES DE LABORATORIO

Las siguientes tarifas de trabajo están expresadas en euros, IVA excluido, y se aplican además de la cuota fija inicial.

ÁMBITO A: Intervenciones en placas y componentes electrónicos

• **Descripción de la intervención / servicio**	**Tarifa (€, IVA excl.)**
- Sustitución del módulo híbrido RC001 o RC002	**16,00**
- Sustitución del módulo híbrido AUR	**25,00**
- Restauración y reparación de pistas quemadas	**20,00**
- Sustitución de relé (individual /1x)	**8,00**
- Sustitución de condensador	**8,00**
- Sustitución del circuito integrado driver ULN	**12,00**
- Sustitución del microcontrolador PIC	**12,00**
- Sustitución de fusible	**6,00**
- Sustitución de pulsador	**8,00**
- Sustitución de potenciómetro	**8,00**
- Sustitución de componente electrónico genérico	**8,00**
- Recolocación de puente eléctrico (jumper)	**4,00**
- Reprogramación de la placa con la última versión del firmware	**5,00**
- Carga de nuevo firmware con parámetros personalizados (Custom) A solicitud específica del cliente	**35,00**
- Control avanzado con pruebas en múltiples ciclos de maniobra (cada 20 ciclos) A solicitud específica del cliente	**25,00**
- Grabación en vídeo de la prueba y del test de puesta en marcha A solicitud específica del cliente	**5,00**

ÁMBITO B: Intervenciones en actuadores y motorreductores para apertura de cancelas / puertas de garaje

Nivel de intervención	Detalles, especificaciones y ejemplos	Tarifa (€, IVA excl.)
Intervención de reparación estándar	Incluye el desmontaje, la eventual sustitución de un máximo de **3 componentes**, el montaje y la prueba funcional final. Ejemplos: Sustitución de escobillas y portaescobillas, sustitución del pestillo de desbloqueo, sustitución del tubo telescópico.	**40,00**
Intervención de reparación avanzada	Incluye el desmontaje completo del motorreductor, la eventual sustitución de entre 4 y un máximo de 5 componentes, la restauración mecánica completa, el montaje y la prueba funcional final. Ejemplos: Desmontaje completo con sustitución de más de 3 componentes, re-rulado del tornillo de traslación. ⚠ **El coste de las piezas de recambio no está incluido.**	**60,00**

ÁMBITO C: Intervenciones mecánicas en motorreductores para apertura de persianas PERSY

Nivel de intervención	Detalles, especificaciones y ejemplos	Tarifa (€, IVA excl.)
Intervención de reparación estándar PERSY	Incluye el desmontaje, la eventual sustitución de un máximo de **3 componentes**, el montaje y la prueba funcional final. ⚠ **El coste de las piezas de recambio no está incluido.**	**40,00**
Control avanzado con pruebas en múltiples ciclos	Opción adicional: realización de pruebas diagnósticas avanzadas en múltiples ciclos de maniobra (tarifa aplicada cada 20 ciclos).	**25,00**

ÁMBITO D: Intervenciones en accesorios y periféricos (fotocélulas, mandos a distancia, luces intermitentes).

Nivel de intervención	Detalles, especificaciones y ejemplos	Tarifa (€, IVA excl.)
Intervención de reparación / regeneración	Operaciones de laboratorio para la restauración del accesorio o para la sustitución de componentes internos deteriorados. Sustitución de pilas agotadas.	**5,00 - 20,00** A criterio de la empresa prestadora del servicio, en función de la duración y la complejidad de la intervención.

Si el técnico realiza una intervención de reparación de pago utilizando componentes nuevos, sobre las piezas individuales sustituidas se aplica la garantía legal de **2 años si el cliente es un consumidor particular** (Código del Consumo) o de **1 año si es un profesional con número de IVA** (art. 1495 del Código Civil italiano).

La mano de obra del técnico está sujeta a 1 año de garantía por defectos de ejecución.

Si se repara una pista o se sustituyen componentes en una placa electrónica ya dañada por cortocircuitos, pistas quemadas o infiltraciones de líquidos, la intervención **no renueva en ningún caso la garantía del producto original**. La nueva cobertura se limita exclusivamente al componente específico sustituido y queda anulada si el mal funcionamiento es causado por el deterioro de las restantes partes dañadas de la placa.

5 MODALIDADES DE APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO Y PAGO

Gestión del presupuesto

- **Validez y emisión:** En ausencia de autorización rápida (Fast Track), el presupuesto de los costes de reparación y repuestos será comunicado al cliente por correo electrónico y tendrá una validez de **30 días**.
- **No aceptación (rechazo):** En caso de rechazo del presupuesto, al cliente se le facturará únicamente la cuota fija de apertura de expediente (35,00 € + IVA) y el producto será devuelto sin reparar, con los gastos de envío de retorno a cargo del destinatario

Condiciones de pago

- **Forma de pago:** El pago debe realizarse antes del envío de devolución de la mercancía o en el momento de la recogida. La mercancía reparada se entregará únicamente tras la confirmación del abono total.
- **Métodos aceptados:** transferencia bancaria anticipada, PayPal o tarjeta de crédito a través de los canales oficiales de Ducati Home Automation.

6 NOTAS LEGALES, REQUERIMIENTOS Y CLÁUSULA DE ELIMINACIÓN FORZOSA

Gastos de transporte
Los costes de envío y transporte (ida y vuelta) corren siempre íntegramente a cargo del cliente. La mercancía viaja bajo riesgo y responsabilidad del solicitante.

Incumplimiento, requerimientos y eliminación forzosa
Si el cliente envía el producto a nuestros laboratorios y, posteriormente al envío del presupuesto escrito o de la notificación de pago:

1. No procede al pago de los importes debidos, o bien
2. No responde a n. 3 requerimientos escritos enviados por Ducati Home Automation por correo electrónico ordinario (a la dirección facilitada en el momento de la aceptación).

Transcurrido un plazo máximo de **3 (tres)** meses desde la fecha del primer envío del presupuesto o de la factura, el proveedor se reserva el derecho de proceder a la eliminación o reciclaje del producto conforme a la normativa vigente.

Se especifica expresamente que el cliente seguirá estando legalmente obligado al pago íntegro de las cantidades devengadas (cuota de apertura de expediente y posibles horas de mano de obra o diagnóstico realizadas), incluso aunque el bien haya sido eliminado y, por tanto, ya no esté disponible para su devolución.

DUCATI®
HOME AUTOMATION

CÓDIGO TICKET - SAV

T K – | | | | | | |

(asignado por nuestro centro de asistencia)

FORMULARIO PARA SOLICITUD DE ASISTENCIA, CONTROL TÉCNICO / REPARACIÓN DE UN PRODUCTO DUCATI HOME®

DATOS DEL CLIENTE (datos de facturación)

Nombre y Apellidos _____

Dirección (calle):_____ n. exterior____

Ciudad:_____ Código postal:_____

Teléfono _____

E-mail _____

NIF_____

DATOS DEL/LOS ARTÍCULO(S) ENVIADOS A ASISTENCIA

Fecha de solicitud de intervención _____

Fecha de compra_____

Código del/los artículo(s) enviados para la revisión

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

Observaciones: _____

CUESTIONARIO

A cumplimentar por el cliente

Antes de proceder al envío del producto para control técnico al centro de asistencia, realice las siguientes verificaciones y responda al cuestionario:

Descripción de la problemática	**Marque las casillas correspondientes**	
Después de cuánto tiempo desde la instalación del producto se ha producido el problema?	☐ Desde la primera instalación, nunca he conseguido que el producto funcione	☐ Después de un período de uso y funcionamiento correcto
Ha comprobado que el problema detectado no pueda resolverse con las instrucciones proporcionadas en el manual de uso del producto? (véase también https://es.ducatihome.it/pages/catalog-manuals)	SI	NO
Ha comprobado que la instalación y las conexiones eléctricas se han realizado correctamente y de acuerdo con lo descrito en el manual de instalación?	SI	NO
Indique cualquier acontecimiento extraordinario ocurrido antes de la aparición del problema: (daños accidentales, tormentas, presencia de viento, errores de conexión, accidentes u otros)	SI por favor especifique: _____	
Ha leído las condiciones de garantía del fabricant (véase también https://es.ducatihome.it/pages/warranty)	SI	NO
Considera que el tipo de daño está cubierto por las condiciones de garantía?	SI	NO
Es consciente y acepta que los daños no atribuibles a defectos intrínsecos del propio producto excluyen la aplicación de la garantía y que ello supondrá, a su cargo, una **cuota fija de apertura de expediente y diagnóstico** de 35,00€ (véanse las condiciones y la tarifa del servicio)	SI	NO
Incentivo «Reparación Rápida sin Presupuesto» (Fast Track): Si el producto resultara estar fuera de garantía, ¿desea que los técnicos procedan directamente y sin presupuesto previo a la eventual reparación o sustitución? Nota: En este caso, la cuota fija de apertura de expediente de 35,00 € se gestionará de la siguiente manera: Descuento del 30 %: aplicado a todas las intervenciones. Exención de la cuota de apertura de expediente: la cuota será gratuita si el importe total de la reparación (mano de obra + repuestos) supera los 100,00 € + IVA.	**SI** in caso risulti fuori garanzia, chiedo di procedere all'immediata riparazione beneficiando dello storno del costo di diagnosi che non mi verrà addebitato accettando di pagare il costo per la riparazione fuori garanzia senza previa preventivazione dettagliata.	**NO** in caso risulti fuori garanzia accetto l'addebito del costo di diagnosi di 35€ ma richiedo che prima di procedere alla riparazione, mi venga fornito un preventivo dettagliato per i costi di riparazione. Sono consapevole che i tempi di elaborazione potrebbero essere differiti

FIRMA PARA ACEPTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL LISTADO

El abajo firmante declara haber tomado completa visión y aceptar íntegramente los procedimientos, las tarifas de intervención y las cláusulas legales del **DOC. DDA 2026 - 06 ESP PROCEDIMIENTO SAV** de la página 1 a 5.

Firma del cliente para aceptación: _____ Fecha y lugar: _____

ESPACIO RESERVADO A LA DESCRIPCIÓN DE LOS SÍNTOMAS REPORTADOS POR EL CLIENTE Y NOTAS ADICIONALES:

Describe los síntomas encontrados (se recomienda adjuntar fotografías u otra documentación que respalde la solicitud).

_____

_____

_____

El presente formulario debe adjuntarse al envío del producto para el cual se solicita control técnico

DIRECCIÓN DE ENVÍO:

Atención: se recomienda embalar adecuadamente el producto y enviarlo mediante un servicio de mensajería que proporcione la trazabilidad del envío.

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