

PROCEDURE D'ASSISTANCE SAV SUR LES PRODUITS DUCATI HOME SOUS ET HORS GARANTIE (2020)

Cher client

si vous avez un problème de fonctionnement sur votre produit et pensez qu'il peut être dû à un défaut de fabrication, le fabricant du produit DUCATI HOME ira se prendre charge de vérifier et réparer/remplacer le produit défectueux selon les termes de la garantie légale.

Vous pouvez consulter les Conditions de la garantie légale au suivant lien: <https://fr.ducatihome.it/pages/warranty>

Attention, si le défaut est causé par un événement extérieur, par une erreur de connexion ou d'installation, même s'il ne rentre pas dans les conditions de garantie, DUCATI HOME est en tout cas à votre disposition pour résoudre le problème rapidement.

Si vous êtes à connaissance d'un événement ou d'un erreur accidentelle lors de l'installation ou du raccordement électrique qui à pu causer le défaut n'hésitez pas de le déclarer. La sincérité des déclarations du client sur les causes qui ont pu être à l'origine du dommage est très appréciée par le fabricant et contribue à un diagnostic et une solution plus rapides du problème, en réservant également des traitements économiquement avantageux pour le client.

En cas d'interventions sur des produits résultant hors des conditions de la garantie légale du fabricant:

Si le produit ou le type de dommage est hors des conditions légales de garantie, DUCATI HOME procédera, tout de même à un contrôle technique du produit (INTERVENTION DIAGNOSTIQUE) et un devis de réparation sera établi,

Attention: le coût du diagnostic d'un produit hors garantie prévoit un cout forfaitaire obligatoire de 25,00 € + TVA qui sera débité à la charge du client, afin d'établir le devis de réparation / remplacement.

Ce montant sera facturé au client même s'il décide ultérieurement de ne pas procéder à la réparation.

Le devis des frais de réparation et / ou de remplacement d'un produit hors garantie sera communiqué au client par courrier électronique.

Le coût du diagnostic doit être payé par le client même si le produit n'est plus réparable.
Les frais d'expédition / retour sont toujours à la charge du client

PROCÉDURE:

• Vérifiez à l'avance que le problème rencontré ne peut pas être résolu avec les instructions fournies dans le manuel d'installation et d'utilisation du produit.

Pour les notices d'installation voire le suivant lien:

<https://fr.ducatihome.it/pages/pages/catalog-manuals>

- Vérifiez que vous avez effectué l'installation et les connexions électriques de manière professionnelle sur une structure conforme.
- Vérifier que les dommages ne sont pas causés par des erreurs de réglage / connexion qui peuvent être corrigées sur place par le client en suivant les instructions des manuels fournis et disponibles sur le site <https://fr.ducatihome.it>
- Vérifiez à l'avance les conditions de garantie du fabricant,
- Envoyez le produit parfaitement emballé et protégé dans un emballage qui évite les dommages pendant le transport.
- Joindre dans l'emballage contenant le produit, le formulaire rempli avec vos données personnelles, numéro de téléphone, email, description précise du problème et / ou des symptômes rencontrés ou de l'accident ayant causé le dommage. le questionnaire doit être complété et signé par le client ,
- Envoyez à vos frais à l'adresse suivante:

Automazione Cancelli DUCATI HOME

Via Cassani snc

43036 Fidenza (PR) Italie

portable/Whatsapp 0039-335-1022019

(utilisez ce téléphone mobile uniquement pour des conseils techniques et commerciaux après avoir consulté les manuels d'installation)

Tél 0039-0524-527967

info@ducatihome.it

<https://fr.ducatihome.it>

Attention: les produits voyagent sous la responsabilité de l'expéditeur. il est conseillé d'expédier par des coursiers garantissant la traçabilité de l'envoi. Le destinataire n'est pas responsable en cas de non-livraison ou de perte pendant le transport.

Liens utiles:

Conditions de garantie: <https://fr.ducatihome.it/pages/warranty>


Assistance: <https://fr.ducatihome.it/pages/customer-support>

Renvoie: <https://fr.ducatihome.it/pages/return-refund>

Cordialement,

L'équipe du service SAV [ducatihome.it](https://fr.ducatihome.it)

FORMULAIRE / QUESTIONNAIRE À REMPLIR ET JOINDRE AU PRODUIT EN CAS D'ENVOI AU CENTRE DE SERVICE SAV POUR UNE DEMANDE D'INSPECTION TECHNIQUE / RÉPARATION

	Demande d'assistance contrôle technique après-vente sur le produit	N° TICKET (est attribué par le service SAV)		DATE DE LA DEMANDE D'INTERVENTION
		QUESTIONNAIRE DE CONTRÔLES PRÉVENTIFS (à remplir par le client)		
DONNÉES CLIENT			DATE D'ACHAT	
Nom et prénom				
téléphone /portable				
email			Réf. produits envoyés pour inspection	
adresse				
rue + numéro de maison			a)	
code postal			b)	
Ville			c)	
Région / Pays			d)	
Questionnaire de contrôles préventifs (à remplir par le client)				
avant d'envoyer le produit au centre de service pour des contrôles techniques, effectuez les contrôles suivants et répondez au questionnaire effectuare le seguenti verifiche e rispondere al questionario		RÉPONSES CLIENTS (cochez la case correspondante)		
Combien de temps après l'installation du produit le problème s'est-il produit?		lors de la première installation (je n'ai jamais pu faire fonctionner le produit)	après une période d'utilisation et de fonctionnement corrects	
Avez-vous vérifié que le problème rencontré ne peut pas être résolu avec les instructions fournies dans le manuel d'utilisation du produit? (voir aussi https://fr.ducathome.it/pages/pages/catalog-manuals)		OUI	NON	
Avez-vous vérifié que vous avez effectué l'installation et les connexions électriques de manière professionnelle et comme décrit dans le manuel d'installation et sur une structure respectant les limites du produit et en bon état.		OUI	NON	
Décrivez tout événement extraordinaire survenu avant que le problème ne se produise: (dommages accidentels, orages, présence de vent, erreurs de connexion, accidents ou autres)		OUI et plus précisément:	NON	
Avez-vous lu les conditions de garantie du fabricant? (voir aussi https://fr.ducathome.it/pages/warranty)		OUI	NON	
Pensez-vous que le type de dommage relève rentre dans les conditions de garantie?		OUI	NON	
êtes-vous conscient et acceptez le fait que les dommages non imputables à des défauts intrinsèques du produit lui-même excluent l'applicabilité de la réparation sous garantie et que cela entraînera un coût d'INTERVENTION DIAGNOSTIC à vos frais égal à 25,00 € + IVA pour le diagnostic du problème du produit et l'établissement de son devis de réparation hors garantie?		OUI	NON	
Si le produit résulte hors garantie, Voulez-vous que les techniciens procèdent directement et sans devis préalable à sa réparation en acceptant dès maintenant le coût relatifs? Dans ce cas la procédure de réparation est plus rapide et vous ne serez facturé que pour les coûts tarif des pièces détachées éventuellement remplacées + le coût de la main-d'œuvre pour la réparation. En choisissant cette option le coût de l'intervention diagnostique sera annulé et pas dû. Ou, au contraire, souhaitez-vous recevoir un devis sur le coût de réparation / remplacement du produit?		OUI , en cas le produit résultait Hors garantie, je demande de procéder à la réparation immédiate bénéficiant de l'annulation des frais de diagnostic qui ne me seront pas facturés en acceptant de payer les frais de réparation hors garantie sans devis détaillé préalable.	NON , en cas le produit résultait Hors garantie, j'accepte de payer le coût de diagnostic forfaitaire de 25,00 € + IVA mais je demande qu'avant de procéder à la réparation, un devis détaillé des frais de réparation soit fourni. Je suis conscient que cette choix cela peut résulter en un délai de traitement retardé.	
Date, lieu		SIGNATURE du client:		X
ESPACE RÉSERVÉ POUR LA DESCRIPTION DES SYMPTÔMES SIGNALÉS PAR LE CLIENT ET NOTES SUPPLÉMENTAIRES:				
Décrivez les symptômes rencontrés (il est recommandé de joindre des photographies ou d'autres documents à l'appui de la demande)				
ADRESSE DE LIVRAISON: Attention: il est recommandé d'emballer le produit avec une protection adaptée et de l'envoyer par courrier qui assure la traçabilité de l'envoi.		Automazione Cancelli DUCATI HOME via Cassani snc. 43046 Fidenza (PR) tel 0039-0524-527967 / info@ducathome.it		
ESPACE RÉSERVÉ AUX TECHNICIENS RESPONSABLES DU CONTRÔLE DES PRODUITS/ SPAZIO RISERVATO AI TECNICI RESPONSABILI DEL CONTROLLO DEL PRODOTTO				
Data ingresso			firma operatore :	
Data controllo			firma tecnico:	
Cod.Articolo/i ricevuto	Danni apparenti	descrizione/ Note	garanzia	durata intervento/ + cod. articolo componenti sostituiti
a)	SI / NO		SI /NO	
b)	SI / NO		SI /NO	
c)	SI / NO		SI /NO	
d)	SI / NO		SI /NO	
Addebitare costo di diagnosi in caso di prodotto fuori garanzia:			SI /NO	
INVIARE PREVENTIVO DI RIPARAZIONE			SI /NO	
NOTE del tecnico;				