

Assistance technique à distance

DUCATI®
HOME AUTOMATION

DUCATI®
HOME AUTOMATION

CODE DU BILLET - SAV

T K – | | | | | | |

(attribué par notre centre d'assistance)

Demander une assistance à distance

À REMPLIR PAR LE CLIENT ET À ENVOYER AVEC LES DOCUMENTS PHOTO/VIDÉO À :

E-mail: help@ducatihome.it **Message WhatsApp: +39 392 439 2585**

(Heures d'ouverture des bureaux de l'entreprise : 8h30-12h30 / 13h30-17h30)

Les techniciens interviendront en fonction de l'ordre chronologique des demandes.
Votre système de motorisation présente-t-il un dysfonctionnement? **Dans de nombreux cas, le problème peut être résolu rapidement et facilement.** Nos consultants techniques sont à votre disposition pour analyser la situation, identifier la cause possible du dysfonctionnement et vous apporter l'assistance nécessaire. Si possible, ils vous guideront à distance pour résoudre le problème et vous aider à vérifier et corriger toute erreur d'installation, de configuration ou de réglage.

DONNÉES CLIENT (coordonnées)

☐ Privé ☐ Agence

Nom et prénom: _____

Veuillez indiquer si l'achat a été effectué sous un autre nom: _____

Téléphone: _____ Email: _____

Type de produit

☐ **Motorisation Portail Coulissant** ☐ **Motorisation Portail Battant** ☐ **Motorisation Porte de Garage**

☐ **Barrière de Parking anti stationnement (My park)** ☐ **Motorisation des volets battant** ☐ **Autre:** _____

Maquette	**Modèle de carte électronique**	**Date d'achat**
_____	_____	_____

Description exacte des symptômes : _____

_____

_____

Description du problème	**Cochez les cases correspondantes**	
Combien de temps après l'installation du produit le problème est-il apparu?	☐ Lors de la première installation, je n'ai jamais réussi à faire fonctionner le produit.	☐ après une période d'utilisation et de fonctionnement correct
Avez-vous vérifié que le problème que vous rencontrez ne peut pas être résolu à l'aide des instructions fournies dans le manuel d'utilisation du produit? (voir aussi https://fr.ducatihome.it/pages/catalog-manuals)	OUI	NON
Avez-vous vérifié que l'installation et les raccordements électriques ont été effectués correctement et conformément au manuel d'installation?	OUI	NON
Signalez tout événement extraordinaire survenu avant l'apparition du problème: (danni accidentali, temporali, presenza di vento, errori di collegamento, incidenti o altro)	OUI precisare: _____	

Mode d'alimentation du système?	☐ Réseau électrique 230V	☐ Secteur 230 V + batterie	☐ Batterie	☐ Batterie + panneau solaire
Avez-vous vérifié que le système reçoit la tension d'alimentation correcte ?	OUI	NON	☐ Je ne suis pas sûr	

Avant de contacter le service d'assistance technique après-vente, vous devez **avoir lu le manuel d'installation** de votre produit. **L'assistance technique ne remplace pas la lecture du manuel d'utilisation**, mais apporte une aide en cas de doute ou de problème, même après consultation de ce manuel.
Photos et vidéos sont indispensables pour permettre à nos techniciens de vous apporter une réponse rapide et précise.
Sans ces éléments, une assistance à distance adéquate ne peut être garantie.

⚠ **Il est recommandé de joindre:**

- **une photo de la carte électronique avec une vue claire des connexions électriques (bornier);**
- **une photo de l'automatisation dans son ensemble (par exemple, le portail complet vu de l'intérieur);**
- **Si possible, une ou plusieurs vidéos montrant le défaut ou l'anomalie constatée.**

Plus les documents que vous fournirez seront détaillés, plus notre assistance sera rapide et efficace.

Là, le _____ **Signature du client** _____

MODULE POUR L'ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE