DUCATI®
HOME AUTOMATION

CODE DE TICKET - SAV
(attribué par notre centre d'assistance)

T K – | | | | | | |
A A / M M / J J

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE POUR CONTRÔLE TECHNIQUE / RÉPARATION D'UN PRODUIT DUCATI HOME®

DONNÉES DU CLIENT (informations de facturation)

Nom et Prénom _____

Adresse (rue) :_____ n. civique___

Ville:_____ Code postal:_____

Téléphone:_____

E-mail _____

Numéro de TVA _____

DONNÉES DE L'ARTICLE/DES ARTICLES ENVOYÉS EN ASSISTANCE

Date de la demande d'intervention _____

Date d'achat _____

Code(s) article(s) envoyés pour contrôle

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

Remarques : _____

QUESTIONNAIRE

À remplir par le client

Avant de procéder à l'envoi du produit pour contrôle technique au centre d'assistance, veuillez effectuer les vérifications suivantes et répondre au questionnaire:

Description du problème	**Cochez les cases correspondantes**	
Au bout de 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 rencontré ne peut pas être résolu en consultant les instructions fournies dans le manuel d'utilisation du produit? (voir également https://fr.ducatihome.it/pages/catalog-manuals)	OUI	NON
Avez-vous vérifié que l'installation et les connexions électriques ont été réalisées dans les règles de l'art et conformément aux indications du manuel d'installation?	OUI	NON
Veuillez signaler tout événement exceptionnel survenu avant l'apparition du problème: (dommages accidentels, orages, présence de vent, erreurs de raccordement, incidents ou autres)	OUI pour clarifier: _____	
Avez-vous lu les conditions de garantie du fabricant? (voir également https://fr.ducatihome.it/pages/warranty)	OUI	NON
Considérez-vous que le type de dommage est couvert par les conditions de garantie?	OUI	NON
Êtes-vous conscient et acceptez-vous le fait que les dommages non imputables à un défaut intrinsèque du produit excluent l'application de la garantie et qu'ils entraîneront, à votre charge, **des frais fixes d'ouverture de dossier et de diagnostic** de 35,00€ (voir conditions / tarif du service)	OUI	NON
Incitation "Réparation rapide sans devis" (Fast Track): Si le produit s'avère hors garantie, souhaitez-vous que les techniciens procèdent directement, sans établissement préalable de devis, à une éventuelle réparation / remplacement? Remarque : Dans ce cas, les frais fixes d'ouverture de dossier de 35,00 € seront appliqués comme suit Remise de 30 % : appliquée à toutes les interventions. Les frais d'ouverture de dossier sont offerts si le montant total de la réparation (main-d'œuvre + pièces) dépasse 100,00 € + TVA.	**OUI** En cas de constatation hors garantie, je demande de procéder à la réparation immédiate en bénéficiant de l'annulation des frais de diagnostic, qui ne me seront pas facturés, en acceptant de payer le coût de la réparation hors garantie sans devis détaillé préalable.	**NON** En cas de constatation hors garantie, j'accepte la facturation des frais de diagnostic de 35 €, mais je demande qu'un devis détaillé me soit fourni avant de procéder à la réparation. Je suis conscient(e) que les délais de traitement pourraient être prolongés.

SIGNATURE POUR ACCEPTATION ET ADHÉSION AU TARIF

Le soussigné déclare avoir pris pleinement connaissance et accepter intégralement les procédures, les tarifs d'intervention et les clauses légales du **DOC. DDA 2026 - 06 FR PROCÉDURE SAV** de la page 1 à la page 5.

Signature du client pour acceptation: _____ Date et lieu: _____

ESPACE RÉSERVÉ À LA DESCRIPTION DES SYMPTÔMES SIGNALÉS PAR LE CLIENT ET AUX NOTES COMPLÉMENTAIRES:

Décrivez les symptômes constatés (il est recommandé de joindre des photographies ou toute autre documentation à l'appui de la demande).

_____

_____

_____

Le présent formulaire doit être joint à l'envoi du produit pour lequel un contrôle technique est demandé

ADRESSE D'EXPÉDITION:

Attention: il est recommandé d'emballer correctement le produit et de l'envoyer par un transporteur offrant un suivi de l'expédition.

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