

Informations, procédure et tarifs d'assistance technique SAV

Réglementation officielle en vigueur relative aux essais en laboratoire et aux pratiques de réparation

DUCATI®
HOME AUTOMATION

1 INTRODUCTION ET CONDITIONS DE GARANTIE

Cher Client,
Si vous avez constaté une anomalie sur votre produit et estimez qu'elle peut être attribuée à un défaut de fabrication, l'équipe de Ducati Home Automation est à votre entière disposition pour effectuer les vérifications nécessaires et procéder à la réparation ou au remplacement du composant, conformément aux conditions prévues par la garantie légale du fabricant.

- **Conditions officielles de garantie:** https://fr.ducatihome.it/pages/warranty
- **Procédures d'assistance:** https://fr.ducatihome.it/pages/after-sales-service

Gestion des pannes accidentelles ou hors garantie
Si le problème constaté est dû à un facteur externe, à une surcharge électrique, à l'usure ou à une erreur d'installation ou de câblage (situations non couvertes par la garantie), Ducati Home Automation vous offre néanmoins toute son assistance afin de résoudre le problème de manière rapide et économique.
Note de transparence: Nous vous invitons à signaler en toute transparence tout incident ou toute erreur accidentelle survenu(e) lors du montage ou du raccordement électrique. La sincérité du client concernant les causes de la panne est particulièrement appréciée par notre entreprise : elle nous permet d'établir un diagnostic immédiat, d'accélérer les délais de traitement et, lorsque cela est possible, de vous faire bénéficier de conditions commerciales avantageuses.

2 GUIDE ET PROCÉDURE OPÉRATIONNELLE D'EXPÉDITION

Avant d'envoyer le produit à nos laboratoires, nous vous invitons à suivre scrupuleusement les étapes suivantes :

- **Vérifications préliminaires:** Vérifiez que l'anomalie ne peut pas être résolue en consultant les instructions fournies dans le manuel d'utilisation. Assurez-vous que l'installation, les connexions électriques et les réglages ont été effectués dans les règles de l'art et qu'ils ne peuvent pas être corrigés sur place en suivant les guides disponibles.
  Les manuels sont téléchargeables sur le site: https://fr.ducatihome.it/pages/catalog-manuals
- **Vérification de la garantie:** Prenez connaissance des conditions générales de garantie du fabricant.
- **Signature obligatoire:** Téléchargez, remplissez et signez le formulaire que vous trouverez à la page 5. L'acceptation signée du document est obligatoire pour l'ouverture du dossier et engage formellement le client à prendre en charge les coûts associés (frais fixes, main-d'œuvre et éventuelles pièces de rechange). Les marchandises envoyées sans formulaire dûment rempli ne seront pas prises en charge.
- **Préparation du colis:** Placez le produit dans un emballage solide, soigneusement protégé et adapté afin d'éviter tout dommage dû aux chocs pendant le transport.
- **Documents à inclure:** Joignez dans le colis le formulaire dûment signé et entièrement rempli avec vos informations personnelles, vos coordonnées (téléphone et e-mail) ainsi qu'une description précise des symptômes constatés.
- **Expédition:** Envoyez le colis à vos frais à l'adresse de livraison suivante:

Ducati Home® Automation - DDA Srl

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

Téléphone du siège opérationnel: +39 0524 527967

Contact e-mail: help@ducatihome.it - Téléphone / WhatsApp: +39 392 4392585
(numéro dédié exclusivement aux conseils technico-commerciaux, après consultation préalable des manuels d'installation).

N.B. : si le produit est sous garantie, les frais d'envoi vous seront remboursés sur présentation du reçu, dans la limite de 15 € pour les petits colis < 10 kg et 25 € pour les colis > 10 kg.

⚠ **ATTENTION:** La marchandise voyage sous la responsabilité directe et exclusive de l'expéditeur. Il est strictement recommandé d'utiliser des transporteurs express proposant un service d'expédition traçable et assuré. Ducati Home Automation décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de non-livraison par le transporteur choisi par le client.

3 RÈGLEMENT ET FRAIS D'OUVERTURE DE DOSSIER (HORS GARANTIE)

Si l'anomalie constatée ou le produit lui-même ne répond pas aux conditions de la garantie légale du fabricant, le dossier sera traité selon les tarifs suivants :

- **Frais fixes d'ouverture de dossier et de diagnostic : 35,00 € + TVA** (par produit à contrôler). Ce montant couvre les frais d'enregistrement de l'entrée du matériel, le diagnostic préliminaire en atelier, l'établissement du devis, les communications ainsi que la gestion logistique et administrative.
- **Obligation des frais:** Ces frais **sont toujours dus** et seront facturés même si le client décide de ne pas procéder à la réparation, si le produit s'avère non réparable ou si l'appareil fonctionne parfaitement lors du test en atelier. Le montant n'est pas facturé uniquement dans le cas d'interventions reconnues sous garantie.
- **Incitation "Réparation rapide sans devis" (Fast Track):** Afin de supprimer les délais d'attente et d'accélérer la restitution, le client peut autoriser à l'avance l'intervention immédiate en atelier. Dans ce cas, les frais fixes d'ouverture de dossier de 35,00 € seront appliqués comme suit :
- **Remise de 30 %:** appliquée sur toutes les interventions. Les frais d'ouverture de dossier sont toutefois offerts si le total de la réparation (main-d'œuvre + pièces) dépasse 100,00 € + TVA.

4 TARIFS DE RÉPARATION ET INTERVENTIONS EN ATELIER

Les tarifs de traitement suivants sont exprimés en euros, hors TVA, et s'appliquent en supplément des frais fixes initiaux.

DOMAINE A : Interventions sur cartes et composants électroniques

• **Description de l'intervention / service**	**Tarif (€, hors TVA)**
- Remplacement du module hybride RC001 ou RC002	**16,00**
- Remplacement du module hybride AUR	**25,00**
- Restauration et réparation des pistes brûlées	**20,00**
- Remplacement de relais (simple / 1x)	**8,00**
- Remplacement de condensateur	**8,00**
- Remplacement du circuit intégré driver ULN	**12,00**
- Remplacement du microcontrôleur PIC	**12,00**
- Remplacement du fusible	**6,00**
- Remplacement du bouton poussoir	**8,00**
- Remplacement du potentiomètre	**8,00**
- Remplacement d'un composant électronique générique	**8,00**
- Repositionnement du cavalier électrique (jumper)	**4,00**
- Reprogrammation de la carte avec la dernière version du firmware	**5,00**
- Installation d'un nouveau firmware avec paramètres personnalisés (Custom) À la demande spécifique du client	**35,00**
- Contrôle avancé avec tests sur plusieurs cycles de fonctionnement (tous les 20 cycles) À la demande spécifique du client	**25,00**
- Enregistrement vidéo de l'essai et du test de contrôle À la demande spécifique du client	**5,00**

DOMAINE B : Interventions sur actionneurs et motoréducteurs pour portails et portes de garage

Niveau d'intervention	Détails, spécifications et exemples	Tarif (€, hors TVA)
Intervention de réparation standard	Comprend le démontage, le remplacement éventuel d'un maximum de 3 composants, le remontage et le test fonctionnel final. Exemples : remplacement des balais et porte-balais, remplacement du dispositif de déverrouillage (cliquet), remplacement du tube télescopique.	**40,00**
Intervention de réparation avancée	Comprend le démontage intégral du motoréducteur, le remplacement éventuel de 4 à un maximum de 5 composants, la remise en état mécanique complète, le remontage et le test fonctionnel final. Exemples : démontage complet avec remplacement de plus de 3 composants, refiletage de la vis de translation. ⚠ **Le coût des pièces de rechange est exclu**	**60,00**

DOMAINE C : Interventions mécaniques sur motoréducteurs pour volets PERSY

Niveau d'intervention	Détails, spécifications et exemples	Tarif (€, hors TVA)
Intervention de réparation standard PERSY	Comprend le démontage, le remplacement éventuel d'un maximum de **3 composants,** le remontage et le test fonctionnel final. ⚠ **Le coût des pièces de rechange est exclu**	**40,00**
Contrôle avancé avec tests sur cycles multiples	Option supplémentaire : réalisation de tests diagnostiques approfondis sur plusieurs cycles de fonctionnement (tarif appliqué tous les 20 cycles).	**25,00**

DOMAINE D : Interventions sur accessoires et périphériques (cellules photoélectriques, télécommandes, feux clignotants)

Niveau d'intervention	Détails, spécifications et exemples	Tarif (€, hors TVA)
Intervention de réparation / régénération	Opérations en atelier pour la remise en état de l'accessoire ou le remplacement de composants internes détériorés. Remplacement des piles déchargées.	**5,00 - 20,00** À la discrétion de l'entreprise fournissant le service, en fonction de la durée et de la complexité de l'intervention.

Si un technicien effectue une intervention de réparation payante en utilisant de nouveaux composants, les pièces individuelles remplacées sont couvertes par la garantie légale de **2 ans si le client est un consommateur particulier** (Code de la consommation) ou de **1 an s'il s'agit d'un professionnel disposant d'un numéro de TVA** (article 1495 du Code civil italien).

La main-d'œuvre du technicien est couverte par une garantie d'un an pour les défauts de l'ouvrage.

Si une piste est réparée ou des composants sont remplacés sur une carte électronique déjà endommagée par des courts-circuits, des pistes brûlées ou des infiltrations de liquide, l'intervention **ne renouvelle en aucun cas la garantie du produit d'origine**. La nouvelle couverture est limitée exclusivement au composant spécifique remplacé et devient caduque si le dysfonctionnement est causé par la dégradation des autres parties endommagées de la carte.

5 MODALITÉS D'APPROBATION DU DEVIS ET DE PAIEMENT

Gestion du devis

Validité et émission: En l'absence d'autorisation rapide (Fast Track), le devis relatif aux coûts de réparation et aux pièces de rechange sera communiqué au client par e-mail et sera valable **30 jours.**

- **Refus du devis:** En cas de refus du devis, seul le frais fixe d'ouverture de dossier (35,00 € + TVA) sera facturé au client et le produit sera retourné non réparé, avec des frais de retour à la charge du destinataire.

Conditions de paiement

- **Modalités de règlement:** Le paiement doit être effectué avant l'expédition du retour de la marchandise ou simultanément au retrait. La marchandise réparée ne sera remise qu'après encaissement du solde total.
- **Modes de paiement acceptés:** Virement bancaire anticipé, PayPal ou carte de crédit via les canaux officiels de Ducati Home Automation.

6 NOTES LÉGALES, RELANCES ET CLAUSE D'ÉLIMINATION FORCÉE

Frais de transport

Les frais d'expédition et de transport (aller et retour) sont toujours entièrement à la charge du client. La marchandise voyage aux risques et périls du donneur d'ordre.

Défaut de paiement, relances et élimination forcée

Si le client envoie le produit à nos laboratoires et, après l'envoi du devis écrit ou de la notification de paiement:

1. Ne procède pas au règlement des sommes dues, ou
2. Ne donne aucune réponse à 3 (trois) relances écrites envoyées par Ducati Home Automation par e-mail ordinaire (à l'adresse fournie lors de l'acceptation).

Après un délai maximum de 3 (trois) mois à compter de la date d'envoi du devis ou de la facture, le prestataire se réserve le droit de procéder à l'élimination ou au recyclage du produit conformément à la réglementation en vigueur.
Il est expressément précisé que le client restera en tout état de cause légalement tenu au paiement intégral des sommes dues (frais d'ouverture de dossier et éventuelles heures de main-d'œuvre ou de diagnostic effectuées), même si le bien a été éliminé et n'est donc plus disponible pour restitution.

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