

ASSISTENZA SU PRODOTTI DUCATIHOME IN E FUORI GARANZIA

Gentile cliente

se ha riscontrato un difetto sul suo prodotto e ritiene che possa essere dovuto a un difetto di fabbricazione, DUCATI HOME è completa disposizione per provvedere ad un controllo e relativa riparazione/ sostituzione del prodotto difettoso nei termini della nostra garanzia legale.

Condizioni di Garanzia: <https://it.ducatihome.it/pages/warranty>

Attenzione, se il difetto fosse causato da un evento esterno, da un errore di collegamento o installazione, anche se non rientrasse nelle condizioni di garanzia, DUCATI HOME è comunque a sua disposizione per risolvere in modo rapido ed economico il problema. Non esiti a comunicare eventuali danni causati da un accidentale errore durante l'installazione o collegamento elettrico, La sincerità delle dichiarazioni del cliente sulle cause che possono aver originato il danno, viene molto apprezzata dall'azienda produttrice e contribuisce ad una più veloce diagnosi e soluzione del problema riservando anche trattamenti economicamente vantaggiosi per il cliente.

In caso di interventi su prodotti risultanti fuori dalle condizioni della garanzia legale del produttore:

Se il prodotto o il tipo di danno è fuori dalle condizioni di garanzia legale effettueremo comunque un controllo tecnico del prodotto (INTERVENTO DI DIAGNOSI) e preventivazione del costo di riparazione/ sostituzione.

Attenzione: il costo d'intervento di diagnosi di un prodotto fuori garanzia prevede l'addebito al cliente di un costo forfettario fisso di 25,00€+ IVA per ogni prodotto da controllare per poterne stabilire il preventivo di riparazione/ sostituzione.

Tale importo verrà fatturato al cliente anche se in seguito lo stesso deciderà di non procedere con la riparazione.

Il preventivo per i costi della riparazione e/o sostituzione di un prodotto fuori garanzia verrà comunicato al cliente a mezzo email.

Il costo per l'intervento di diagnosi dovrà essere corrisposto da cliente anche se il prodotto risultasse non più riparabile. Spese di spedizione/trasporto andata e ritorno sono sempre a carico del cliente

PROCEDURA:

- Verificare preventivamente che il problema riscontrato non sia risolvibile con le istruzioni fornite sul manuale d'installazione e d'uso del prodotto.
- Verificare di aver eseguito l'installazione e i collegamenti elettrici a regola d'arte
- Verificare che il danno non sia causato da errori di regolazione/ collegamento correggibili in loco da parte del cliente seguendo le istruzioni dei manuali forniti e disponibili sul sito <https://it.ducatihome.it>
- Verificare preventivamente le condizioni di garanzia del produttore.
- Inviare il prodotto, perfettamente imballato e protetto in un imballo che prevenga eventuali danni durante il trasporto.
- Allegare nel pacco contenente il prodotto, il modulo compilato con i propri dati anagrafici, recapito telefonico, email, descrizione precisa del problema e/o dei sintomi riscontrati o dell'incidente che ha causato il danno. Il modulo va compilato e firmato,
- Spedire a proprio carico al seguente indirizzo:

Automazione Cancelli Ducati Home

Via Cassani snc

43036 Fidenza (PR) Italy

Cell/Whatsapp +39-335-1022019

(utilizzare questo cellulare solo per consulenza tecnico-commerciale previa Consultazione dei manuali di installazione)

Tel 0039-0524-527967

info@ducatihome.it

<https://it.ducatihome.it>

Attenzione: la merce viaggia sotto responsabilità del mittente. si consiglia di spedire utilizzando corrieri che assicurino la tracciabilità della spedizione. Il destinatario non è responsabile nel caso di mancata consegna o per smarrimento durante il trasporto.

Link utili:

Condizioni di Garanzia: <https://it.ducatihome.it/pages/warranty>

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

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

Cordiali saluti,

Il team assistenza
ducatihome.it

**MODULO/QUESTIONARIO DA COMPILARE E ALLEGARE AL PRODOTTO IN CASO DI INVIO AL CENTRO
ASSISTENZA PER RICHIESTA DI CONTROLLO TECNICO / RIPARAZIONE**

		Richiesta di assistenza controllo tecnico post vendita sul prodotto		N° TICKET (viene assegnato dal centro assistenza)		DATA RICHIESTA INTERVENTO	
DATI DEL CLIENTE						DATA DI ACQUISTO	
Nome e cognome							
telefono/ cellulare							
email						CODICE ARTICOLO/I inviati per controllo	
indirizzo						a)	
via + n° civico						b)	
CAP						c)	
città						d)	
provincia							
Questionario controlli preventivi (da compilare a cura del cliente)							
prima di procedere all'invio del prodotto per controllo tecnico al centro assistenza effettuare le seguenti verifiche e rispondere al questionario				RISPOSTE DEL CLIENTE (barrare la casella corrispondente)			
Dopo quanto tempo dall'installazione del prodotto si è verificato il problema?				alla prima installazione (non sono mai riuscito a far funzionare il prodotto		dopo un periodo di utilizzo e funzionamento corretto	
Ha verificato che il problema riscontrato non sia soluzionabile con le istruzioni fornite sul manuale d'uso del prodotto ? (vedi anche https://it.ducatihome.it/pages/pages/catalog-manuals)				SI		NO	
Ha verificato di aver eseguito l'installazione e i collegamenti elettrici a regola d'arte e secondo quanto descritto nel manuale d'installazione ?				SI		NO	
Segnali eventuali eventi straordinario accaduti prima del presentarsi del problema: (danni accidentali, temporali, presenza di vento, errori di collegamento, incidenti o altro)				SI e più precisamente:		NO	
Ha letto le condizioni di garanzia del produttore? (vedi anche https://it.ducatihome.it/pages/warranty)				SI		NO	
Ritiene che il tipo di danno rientri nelle condizioni di garanzia?				SI		NO	
E consapevole ed accetta il fatto che danni non imputabili a difettosità intrinseca del prodotto stesso escudono l'applicabilità della riparazione in garanzia e che ciò comporterà un costo per INTERVENTO DI DIAGNOSI a suo carico pari a 25,00€ per la diagnosi del prodotto fuori garanzia?				SI		NO	
Se il prodotto risultasse fuori garanzia vuole che i tecnici procedano direttamente e senza previa preventivazione con l'ev. riparazione / sostituzione accettandone sin d'ora il relativo costo e addebito? in tal caso la procedura di riparazione è più rapida e le verranno addebitati i soli costi pari ai pezzi eventualmente sostituiti + il solo costo di manodopera per la riparazione andando a stornare e annullare il costo d'intervento di diagnosi che non sarà così più dovuto). Oppure desidera ricevere un preventivo relativo al costo di riparazione / sostituzione del prodotto fuori garanzia?				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 25€ 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.	
Data, luogo				FIRMA del cliente:		X	
SPAZIO RISERVATO ALLA DESCRIZIONE DEI SINTOMI RIPORTATI DAL CLIENTE E NOTE AGGIUNTIVE:							
Descrivi i sintomi riscontrati (è consigliato allegare fotografie o altra documentazione a supporto della richiesta).							
INDIRIZZO DI SPEDIZIONE:				Automazione Cancelli DUCATI HOME			
Attenzione: si raccomanda di imballare il prodotto con adeguate protezioni e di spedire a mezzo di corriere che fornisca la tracciabilità della spedizione.				via Cassani snc. 43046 Fidenza (PR) tel 0524-527967 / info@ducatihome.it			
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;							