

Supporto tecnico da remoto

DUCATI®
HOME AUTOMATION

DUCATI®
HOME AUTOMATION

CODICE TICKET - SAV

T K – _ _ _ _ _ _

(assegnato dal nostro centro assistenza)

Richiesta assistenza da remoto

DA COMPILARE A CURA DEL CLIENTE E INOLTRARE ALLEGANDO DOCUMENTAZIONE FOTO/VIDEO A:

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

(orario ufficio aziendale 8.30-12.30/13.30-17.30)

I tecnici risponderanno secondo la cronologia della richiesta.
La tua motorizzazione presenta anomalie o non funziona correttamente? **In molti casi il problema può essere risolto in modo semplice e rapido.** I nostri consulenti tecnici sono a tua disposizione per analizzare la situazione, individuare la possibile causa del malfunzionamento e fornirti l'assistenza necessaria. Ove possibile, ti guideranno da remoto nella risoluzione del problema, aiutandoti a verificare e correggere eventuali errori di installazione, configurazione o regolazione dell'impianto.

DATI DEL CLIENTE (dati di contatto)

☐ Privato
☐ Azienda

Nome e Cognome: _

Indicare se l'acquisto è stato fatto a un nominativo diverso: _

Telefono: _ Email: _

Tipologia del prodotto

☐ **Apricancello scorrevole**	☐ **Apricancello battente**	☐ **Aprigarage**
☐ **Dissuasore di posteggio (My park)**	☐ **Apripersiana**	☐ **Altro:** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Modello kit	**Modello scheda elettronica**	**Data di acquisto**
_ _	_ _	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _

Descrizione esatta dei sintomi: _

_ _

_ _

Descrizione della problematica	**Barrare le caselle corrispondenti**	
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/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 straordinari accaduti prima del presentarsi del problema: (danni accidentali, temporali, presenza di vento, errori di collegamento, incidenti o altro)	☐ SI precisare: _	

Modalità di alimentazione del sistema?	☐ Rete elettrica 230V	☐ Rete elettrica 230V+ batteria	☐ Batteria	☐ Batteria+pannello solare

Hai controllato che ci sia la corretta tensione di alimentazione del sistema?	☐ SI	☐ NO	☐ Non sono sicuro/a

Prima di contattare l'assistenza tecnica post-vendita è necessario **aver letto il manuale di installazione** del proprio prodotto.
Il servizio di assistenza tecnica non va considerato sostitutivo dell'obbligo di lettura del manuale del prodotto ma fornisce assistenza nel caso di dubbi o problemi nonostante l'avvenuta lettura del manuale.
Foto e video sono fondamentali per consentire ai nostri tecnici di fornire una risposta rapida e precisa.
In assenza di tale documentazione, non è possibile garantire un'assistenza adeguata da remoto.

⚠ **Si consiglia di allegare:**

- **una foto della scheda elettronica con una chiara visione dei collegamenti elettrici (morsettiera);**
- **una foto dell'automazione nel suo insieme (ad esempio, il cancello completo visto dall'interno);**
- **se possibile, uno o più video che mostrino il difetto o l'anomalia riscontrata.**

Maggiore sarà il dettaglio della documentazione fornita, più rapida ed efficace sarà la nostra assistenza.

Lì, il ______________________________ **Firma del cliente** ____