



Informativa, procedura e listino prezzi assistenza tecnica SAV

Regolamento ufficiale in vigore per le pratiche di verifica
e riparazione in laboratorio

1 INTRODUZIONE E CONDIZIONI DI GARANZIA

Gentile Cliente,

Qualora abbia riscontrato un'anomalia sul Suo prodotto e ritiene che sia riconducibile a un difetto di fabbricazione, il team di Ducati Home Automation è a Sua completa disposizione per eseguire i controlli necessari e provvedere alla riparazione o sostituzione del componente, nei termini previsti dalla garanzia legale del produttore.

- **Condizioni di Garanzia Ufficiali:** it.ducatihome.it/pages/warranty
- **Procedure di Assistenza:** <https://it.ducatihome.it/pages/after-sales-service>

Gestione dei guasti accidentali o fuori garanzia

Se il problema riscontrato dovesse essere causato da un fattore esterno, da un sovraccarico elettrico, da usura o da un errore di installazione e cablaggio (interventi che non rientrano nella copertura della garanzia), Ducati Home Automation Le offre comunque il massimo supporto per risolvere il problema in modo rapido ed economico.

Nota di trasparenza: La invitiamo a segnalare apertamente eventuali inconvenienti o errori accidentali avvenuti durante il montaggio o il collegamento elettrico. La sincerità del cliente in merito alle cause del guasto è molto apprezzata dalla nostra azienda: ci permette di formulare una diagnosi immediata, accelerare i tempi di lavorazione e, ove possibile, riservarLe trattamenti commerciali di favore.

2 LINEA GUIDA E PROCEDURA OPERATIVA DI SPEDIZIONE

Prima di inviare il prodotto presso i nostri laboratori, La invitiamo a seguire scrupolosamente i seguenti passaggi:

- **Verifiche preliminari:** Controlli che l'anomalia non sia risolvibile consultando le istruzioni fornite nel manuale d'uso. Verifichi che l'installazione, i collegamenti elettrici e le regolazioni siano stati eseguiti a regola d'arte e non siano correggibili in loco seguendo le guide disponibili.
I manuali sono scaricabili dal sito: <https://it.ducatihome.it/pages/catalog-manuals>
- **Verifica della garanzia:** Prenda visione delle condizioni generali di garanzia del produttore.
- **Sottoscrizione obbligatoria:** Scarichi, compili e firmi il modulo che trova a pag.5. L'accettazione firmata del documento è obbligatoria per l'avvio della pratica e impegna formalmente il committente a far fronte ai costi conseguenti (quote fisse, manodopera ed eventuali ricambi). Non verranno prese in carico merci spedite, sprovviste di regolare modulo.
- **Preparazione del pacco:** Inserisca il prodotto all'interno di un imballo solido, accuratamente protetto e idoneo a prevenire danni da urti durante il trasporto.
- **Documentazione interna:** Allegghi all'interno del pacco il modulo firmato e compilato in ogni sua parte con i Suoi dati anagrafici, recapiti (telefono ed email) e una descrizione precisa dei sintomi riscontrati.
- **Spedizione:** Spedisca il pacco a proprie spese al seguente indirizzo di consegna:

Ducati Home® Automation - DDA Srl

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

Telefono Sede Operativa: +39 0524 527967

Contatto Email: help@ducatihome.it - Cellulare / WhatsApp: +39 392 4392585

(numero dedicato esclusivamente a consulenze tecnico-commerciali, previa consultazione dei manuali di installazione).

N.B.: nel caso che il prodotto risulti in garanzia, le verranno rimborsate le spese di invio a presentazione di ricevuta entro un limite di 15€ per colli piccoli < 10kg e 25€ per collo >10kg

⚠ ATTENZIONE: La merce viaggia sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del mittente. Si raccomanda tassativamente l'utilizzo di corrieri espressi che offrano un servizio di spedizione tracciabile e assicurata. Ducati Home Automation non si assume alcuna responsabilità in caso di smarrimento, furto o mancata consegna da parte del vettore scelto dal cliente.

REGOLAMENTO E COSTI DI APERTURA PRATICA (FUORI GARANZIA)

Qualora l'anomalia riscontrata o il prodotto stesso non soddisfino i requisiti della garanzia legale del produttore, la pratica verrà gestita secondo le seguenti tariffe:

- **Quota fissa di apertura pratica e diagnosi: 35,00 € + IVA** (per ogni singolo prodotto da controllare). Questo importo copre i costi di registrazione ingresso materiale, diagnosi preliminare a banco, elaborazione del preventivo, comunicazioni e gestione logistico-amministrativa.
- **Obbligatorietà della tariffa:** Tale quota è **sempre dovuta** e verrà regolarmente fatturata anche qualora il cliente decida di non procedere con la riparazione, il prodotto risulti non riparabile o l'apparecchiatura risulti perfettamente funzionante al banco di prova. L'importo non è addebitato solo in caso di interventi riconosciuti in garanzia.
- **Incentivo "Riparazione Rapida senza Preventivo" (Fast Track):** Al fine di azzerare i tempi di attesa e accelerare la riconsegna, il cliente può autorizzare preventivamente l'intervento immediato in officina. In questo caso, la quota fissa di apertura pratica di 35,00 € verrà gestita come segue:
- **Sconto del 30% :** Applicato a tutti gli interventi. Il costo di apertura pratica è invece omaggiato se il totale della riparazione (manodopera + ricambi) supera € 100,00 + IVA.

TARiffe DI RIPARAZIONE E INTERVENTI DI LABORATORIO

Le seguenti tariffe di lavorazione sono espresse in Euro, IVA esclusa, e si applicano in aggiunta alla quota fissa iniziale.

AMBITO A: Interventi su Schede e Componenti Elettronici

Descrizione Intervento / Servizio	Tariffa (€, IVA escl.)
- Sostituzione modulo ibrido RC001 o RC002	16,00
- Sostituzione modulo ibrido AUR	25,00
- Ripristino e riparazione piste bruciate	20,00
- Sostituzione relè (singolo / 1x)	8,00
- Sostituzione condensatore	8,00
- Sostituzione integrato driver ULN	12,00
- Sostituzione microcontrollore PIC	12,00
- Sostituzione fusibile	6,00
- Sostituzione pulsante	8,00
- Sostituzione potenziometro	8,00
- Sostituzione componente elettronico generico	8,00
- Riposizionamento ponticello elettrico (Jumper)	4,00
- Riprogrammazione scheda con ultima release firmware	5,00
- Immissione nuovo firmware con parametri personalizzati (Custom) Su specifica richiesta del cliente	35,00
- Controllo avanzato con test su più cicli di manovra (ogni 20 cicli) Su specifica richiesta del cliente	25,00
- Registrazione video della prova e del test di collaudo Su specifica richiesta del cliente	5,00

AMBITO B: Interventi su Attuatori e Motoriduttori Apricancelli / Aprigarage

Livello di intervento	Dettagli, Specifiche ed Esempi	Tariffa (€, IVA escl.)
Intervento di Riparazione Standard	Include lo smontaggio, l'eventuale sostituzione di un massimo di 3 componenti , il rimontaggio e il collaudo funzionale finale. Esempi: Sostituzione spazzole e portaspazzole, sostituzione nottolino di sblocco, sostituzione tubo telescopico.	40,00
Intervento di Riparazione Avanzato	Include lo smontaggio integrale del motoriduttore, l'eventuale sostituzione da 4 a un massimo di 5 componenti, il ripristino meccanico completo, il rimontaggio e il collaudo funzionale finale. Esempi: Smontaggio completo con sostituzione di oltre 3 componenti, ri-rullatura della vite di traslazione. ⚠ Il costo dei pezzi di ricambio è escluso	60,00

AMBITO C: Interventi Meccanici su Motoriduttori Apripersiane PERSY

Descrizione Intervento/Servizio	Dettagli e Specifiche	Tariffa (€, IVA escl.)
Intervento di Riparazione Standard PERSY	Include lo smontaggio, l'eventuale sostituzione di un massimo di 3 componenti , il rimontaggio e il collaudo funzionale finale. ⚠ Il costo dei pezzi di ricambio è escluso	40,00
Controllo avanzato con test su cicli multipli	Opzione aggiuntiva: esecuzione di test diagnostici approfonditi su più cicli di manovra (tariffa applicata ogni 20 cicli).	25,00

AMBITO D: Interventi su Accessori e Periferiche (Fotocellule, Telecomandi, Lampeggianti)

Descrizione Intervento/Servizio	Dettagli e Specifiche	Tariffa (€, IVA escl.)
Intervento di Riparazione / Rigenerazione	Operazioni di laboratorio per il ripristino dell'accessorio o per la sostituzione di componenti interni deteriorati. Sostituzione di pile scariche.	5,00 - 20,00 A discrezione dell'azienda fornitrice del servizio, in base alla durata e complessità dell'intervento

Se il tecnico esegue un intervento di riparazione a pagamento utilizzando nuovi componenti, sui singoli pezzi sostituiti si applica la garanzia legale di **2 anni se il cliente è un consumatore privato** (Codice del Consumo) o di **1 anno se è un professionista con partita IVA** (art. 1495 c.c.).

La manodopera del tecnico è soggetta a 1 anno di garanzia per i difetti dell'opera.

Se viene riparata una pista o si sostituiscono componenti su una scheda elettronica già compromessa da corto circuiti, piste bruciate o infiltrazioni di liquidi, l'intervento **non rinnova in alcun modo la garanzia sul prodotto originale**. La nuova copertura è limitata esclusivamente al componente specifico sostituito e decade se il malfunzionamento è causato dal degradamento delle restanti parti danneggiate della scheda.

5

MODALITÀ DI APPROVAZIONE PREVENTIVO E PAGAMENTO**Gestione del Preventivo**

- **Validità ed emissione:** In assenza di autorizzazione rapida (Fast Track), il preventivo per i costi di riparazione e ricambi verrà comunicato al cliente a mezzo email e avrà una validità di **30 giorni**.
- **Mancata accettazione (Rifiuto):** In caso di rifiuto del preventivo, al cliente verrà addebitata la sola quota fissa di apertura pratica (35,00 € + IVA) e il prodotto verrà restituito non riparato, con spese di spedizione di rientro a carico del destinatario.

Condizioni di Pagamento

- **Modalità di saldo:** Il pagamento deve essere effettuato prima della spedizione di rientro della merce o contestualmente al ritiro. La merce riparata verrà riconsegnata solo ad avvenuto accredito del saldo totale.
- **Metodi accettati:** Bonifico bancario anticipato, PayPal o carta di credito tramite i canali ufficiali Ducati Home Automation.

6

NOTE LEGALI, SOLLECITI E CLAUSOLA DI SMALTIMENTO FORZOSO**Spese di Trasporto**

I costi di spedizione e trasporto (andata e ritorno) sono sempre a totale carico del cliente. La merce viaggia a rischio e pericolo del committente.

Inadempimento, solleciti e smaltimento forzoso

Qualora il cliente invii il prodotto presso i nostri laboratori e, successivamente all'invio del preventivo scritto o della notifica di saldo:

1. Non proceda al pagamento degli importi dovuti, oppure
2. Non fornisca alcun riscontro a n. 3 solleciti scritti inviati da Ducati Home Automation a mezzo email ordinaria (all'indirizzo fornito in fase di accettazione).

Decorso un termine massimo di **3 (tre) mesi** dalla data del primo invio del preventivo o della fattura, il fornitore si riserva il diritto di procedere allo **smaltimento o al riciclo del prodotto** nel rispetto della normativa vigente

Si specifica espressamente che il cliente rimarrà comunque legalmente obbligato al pagamento integrale delle spettanze maturate (quota di apertura pratica ed eventuali ore di manodopera o diagnostica effettuate), anche qualora il bene sia stato smaltito e non sia pertanto più disponibile per la restituzione.

MODULO PER RICHIESTA ASSISTENZA CONTROLLO TECNICO / RIPARAZIONE DI UN PRODOTTO DUCATI HOME®

DATI DEL CLIENTE (dati di fatturazione) Nome e Cognome _____ Indirizzo Via: _____ n. civico _____ Città: _____ Cap: _____ Telefono _____ Email _____ Codice Fiscale _____ P.IVA _____	DATI ARTICOLO/I INVIATI IN ASSISTENZA Data richiesta intervento _____ Data di acquisto _____ Codice articolo/i inviati per il controllo 1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ Note: _____
---	--

QUESTIONARIO
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:

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: _____	
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
È consapevole ed accetta il fatto che danni non imputabili a difettosità intrinseca del prodotto stesso escludono l'applicabilità della garanzia e che ciò comporterà a suo carico una quota fissa di apertura pratica e diagnosi pari a 35,00€ (vedi condizioni/ listino servizio)	☐ SI	☐ NO
Incentivo "Riparazione Rapida senza Preventivo" (Fast Track): Se il prodotto risultasse fuori garanzia vuole che i tecnici procedano direttamente e senza previa preventivazione con l'eventuale riparazione / sostituzione? Nota: In questo caso, la quota fissa di apertura pratica di 35,00 € verrà gestita come segue: Sconto del 30%: Applicato a tutti gli interventi. Il costo di apertura pratica è invece omaggiato se il totale della riparazione (manodopera + ricambi) supera € 100,00 + IVA.	☐ 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 35€ 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

FIRMA PER ACCETTAZIONE E SOTTOSCRIZIONE DEL LISTINO

Il sottoscritto dichiara di aver preso completa visione e di accettare integralmente le procedure, le tariffe d'intervento e le clausole legali del **DOC. DDA 2026 - 06 ITA PROCEDURA SAV** da pagina 1 a 5.

Firma del Cliente per accettazione: _____ Data e luogo: _____

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).

_____ _____ _____ _____

Il presente modulo va allegato all'invio del prodotto per il quale si richiede controllo tecnico

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE:

Attenzione: si raccomanda di imballare adeguatamente il prodotto e di spedire a mezzo di corriere che fornisca la tracciabilità della spedizione.

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