

## SERVIS IN POPRODAJA POMEMBNE INFORMACIJE

### Dunavox vinski hladilniki so skladni z uredbo Ecodesign (EU) 2019/2019

Če imate kakršne koli pritožbe glede uporabe ali funkcionalnosti vašega vinskega hladilnika, se obrnite na našo podporo strankam preko naše spletne strani. <https://dunavox.com/page/home>

Lahko pa izpolnite obrazec za registracijo storitve, naša ekipa za pomoč strankam pa vas bo kontaktirala v 48 urah. Za to izberite svojo državo na naši spletni strani, nato poskočite v meni **Storitve** in izpolnite obrazec.

**Razpoložljivost rezervnih delov:** Funkcionalno relevantne originalne rezervne dele lahko pridobite v skladu z ustrežno uredbo o Ecodesign (EU) 2019/2019 od naše službe za pomoč strankam za obdobje najmanj 10 let od datuma, ko je bila vaša naprava uvedena na trg v Evropskem gospodarskem prostoru. Za nadaljevanje naročil rezervnih delov naredite naslednje:

*Rezervni deli, ki so na voljo profesionalnim serviserjem in končnim uporabnikom, so vsaj naslednji rezervni deli: kljuka vrat, tečaji vrat, pladnji in košarice za najmanj sedem let ter tesnila vrat za najmanj 10 let, potem ko je zadnja enota modela uvrščena na trg;*

#### Postopek naročanja:

1. Nekateri rezervni deli, ki so javnosti na voljo prek spleta, kot so kljuka vrat, tečaji vrat, police in tesnilo vrat, je mogoče kupiti preko spletne strani.

**Kliknite tukaj:** [Rezervni deli](https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts_28) - [https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts\\_28](https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts_28)

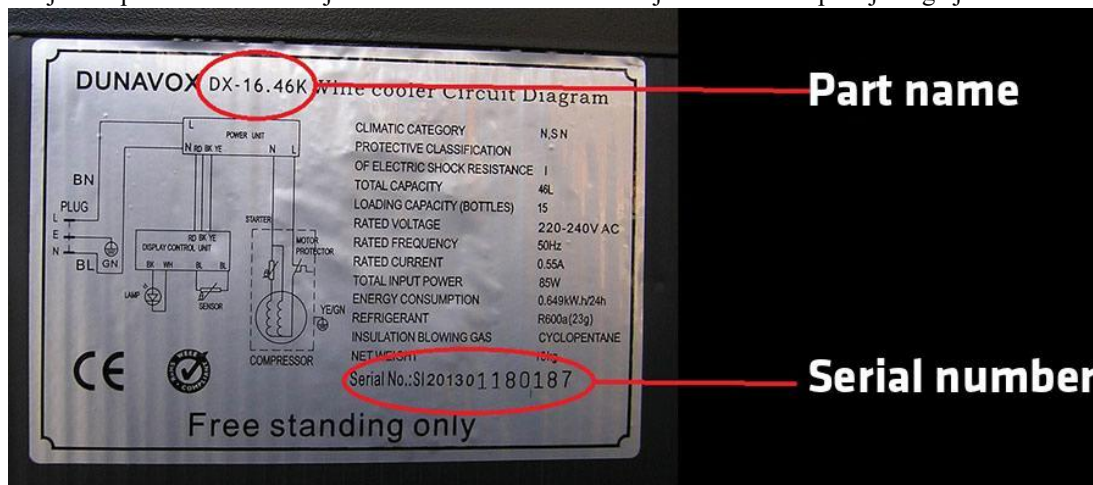
2. Rezervne dele, ki bi jih morda potrebovali za popravilo, lahko pridobite preko naše službe za pomoč strankam. Sledite spodnjim korakom

3. Izberite zahtevani rezervni del, na primer **temperaturni senzor**.

4. Začnite pisati e-pošto na ta naslov: [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com)

5. Predmet e-pošte: Zahteva za rezervni del

6. Dodajte številko modela v e-pošto. Številko dela lahko preverite na aparatu. Vsi Dunavox vinski hladilniki imajo nalepko z modelno/serijsko številko in edinstveno serijsko številko. Spodaj si oglejte navodila.



7. Dodajte svoj naslov za pošiljanje in obračunavanje v e-pošto.

8. Povzemimo seznam opravil. Določite, kateri rezervni del potrebujete, preverite modelno številko vašega aparata, napišite [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com) e-pošto z imenom zahtevanega rezervnega dela, številko modela, naslovom za pošiljanje in obračunavanjem.

9. Poprodajna ekipa podjetja Dunavox mora odgovoriti v **dveh delovnih dneh**. Ekipa za poprodajo je na voljo od ponedeljka do petka med 9:00 in 16:00.

10. Zahtevani rezervni del mora biti poslan v **dveh delovnih dneh** po zaključku plačila.

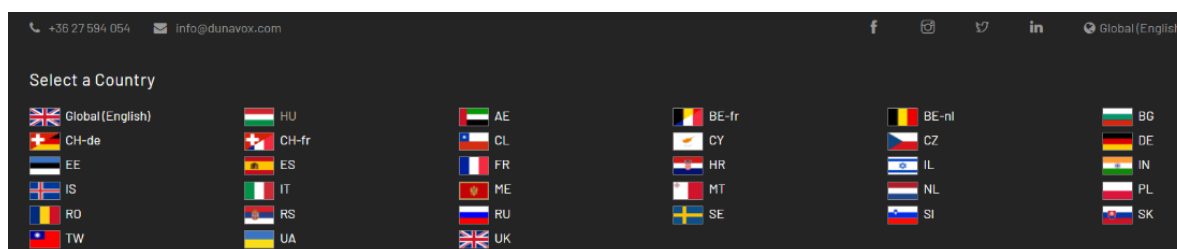
11. Naročila za rezervne dele se zaključijo v **15 delovnih dneh** po prejemu naročila.

**Popravilo:** Napravo lahko popravi le pooblaščen servisni center. Vsaka sprememba, sprememba ali nepooblaščen popravo povzroči izgubo garancije. Če naprava ne deluje ali opazite nepravilno delovanje, se obrnite na svojega prodajalca ali obiščite našo spletno stran (<https://dunavox.com/page/home>), kjer najdete kontaktne podatke pooblaščenega prodajalca v vaši državi.

### Poiščite svojega uradnega prodajalca:

1, Obiščite našo spletno stran: <https://dunavox.com/page/home>

2, Kliknite na 'Global (English)' v zgornjem desnem kotu zaslona, nato izberite svojo državo s seznama.



**Razpoložljivost servisne dokumentacije za profesionalne serviserje:** Servisna dokumentacija je na voljo servisnim podjetjem na zahtevo. Dunavox si pridržuje pravico, da ima strokovni serviser tehnično usposobljenost za popravilo hladilnih aparatov in spoštuje veljavne predpise za popraviljalce električne opreme v državah članicah, kjer deluje. Sklicevanje na uradni sistem registracije kot strokovnega serviserja, če tak sistem obstaja v zadevnih državah članicah, kar je treba sprejeti kot dokaz skladnosti s točko. Dunavox preveri dano dokumentacijo in zahtevo sprejme ali zavrne v **5 delovnih dneh**.

Ko je postopek preverjanja pristnosti zaključen in je prosilec odobren kot profesionalno podjetje za popravila, Dunavox v **roku 1 delovnega dne zagotovi zahtevano dokumentacijo**.

### Kako zahtevati dokumentacijo za popravila in servis kot profesionalno podjetje za popravila:

1. Obiščite naslednjo spletno stran za prijavo: [Prijava partnerja](#)
2. Izpolnite prijavni obrazec
3. Ekipa Dunavox After-Sales bo v dveh **delovnih dneh kontaktirala prosilca**, da začne postopek avtentikacije.
4. Ekipa Dunavox After-Sales lahko od naročnika zahteva dokazilo, da je podjetje pooblaščen za izvajanje profesionalnih popravil,
5. Ekipa Dunavox After-Sales bo zahtevo sprejela ali zavrnila v **5 delovnih dneh**.
6. Ko je postopek avtentikacije zaključen in sprejet, ekipa Dunavox After-Sales zagotovi zahtevano dokumentacijo v **roku 1 delovnega dne**.
7. **Dunavox si pridržuje pravico, da obvesti vlagatelja, da zahtevani dokument vsebuje komercialno občutljive informacije. Zato je njegovo razkritje ali objava katerikoli tretji osebi strogo prepovedana in lahko privede do pravnih postopkov**

Uvoznik in lastnik blagovne znamke je Dunavox

### Podrobnosti podjetja

**Ime:** Dunavox Kft

**Sedež:** Madžarska, 2151 Fót, Fehérvő út 8/b

**Spletna stran:** <https://dunavox.com/page/home>

**Kontakt:** [info@dunavox.com](mailto:info@dunavox.com)