

## SERVICE & AFTER SALES BELANGRIJKE INFORMATIE

### Dunavox-wijnkoelkasten voldoen aan de Ecodesign-verordening (EU) 2019/2019

Als u klachten heeft over het gebruik of de functionaliteit van uw wijnkoelkast, neem dan contact op met onze klantenservice via onze website. <https://dunavox.com/page/home>

U kunt ook een serviceregistratieformulier invullen. Onze klantenservice neemt dan binnen 48 uur contact met u op. Selecteer hiervoor uw land op onze website, ga naar het menu **Service** en vul het formulier in.

**Beschikbaarheid van reserveonderdelen:** U kunt functioneel relevante originele reserveonderdelen in overeenstemming met de relevante Ecodesign-verordening (EU) 2019/2019 verkrijgen bij onze klantenservice gedurende een periode van ten minste 10 jaar vanaf de datum waarop uw apparaat op de markt is gebracht binnen de Europese Economische Ruimte. Om de bestellingen van de reserveonderdelen te verwerken, gaat u als volgt te werk:

*Reserveonderdelen die beschikbaar zijn voor professionele reparateurs en eindgebruikers zijn ten minste de volgende reserveonderdelen: deurhendels, deurscharnieren, bakken en manden gedurende een periode van minimaal **zeven jaar** en deurdichtingen gedurende een periode van minimaal **10 jaar**, nadat het laatste exemplaar van het model op de markt is gebracht;*

#### Bestelproces:

1. Bepaalde reserveonderdelen die online beschikbaar zijn voor het publiek, zoals deurklinken, deurscharnieren, planken en deuraftichtingen, kunnen via de website worden gekocht.

**Klik hier:** [Reserveonderdelen](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)

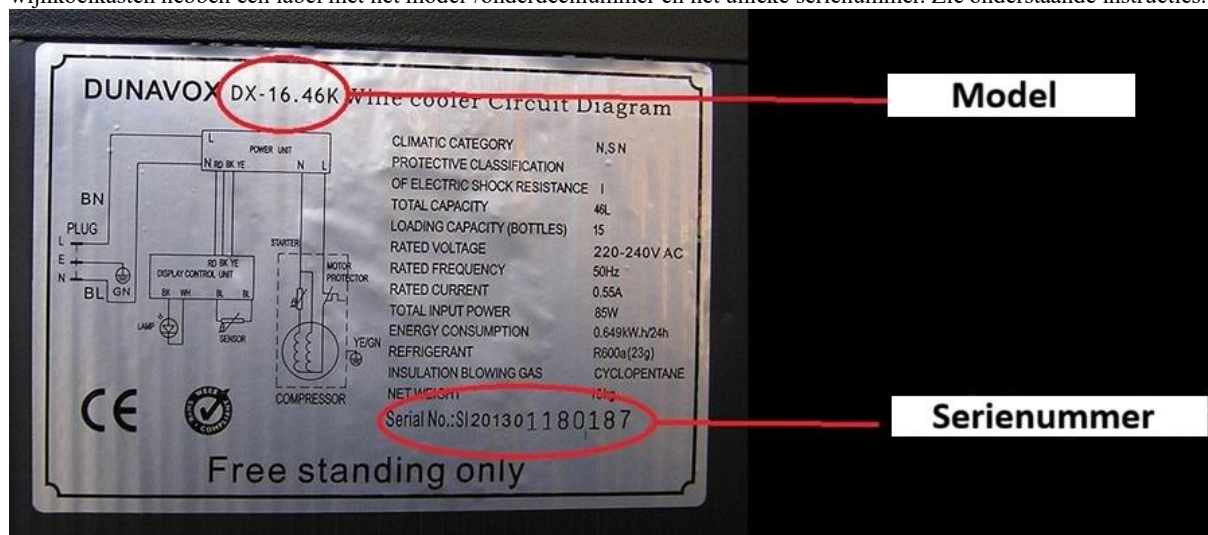
2. Reserveonderdelen die nodig kunnen zijn voor reparaties, kunnen worden aangevraagd via onze klantenservice. Volg de onderstaande stappen

3. Kies het gewenste reserveonderdeel, bijvoorbeeld een **temperatuursensor**.

4. Stuur een e-mail naar dit adres: [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com)

5. Onderwerp van de e-mail: Aanvraag reserveonderdeel

6. Vermeld het modelnummer in de e-mail. Het onderdeelnummer staat op het apparaat vermeld. Alle Dunavox-wijnkoelkasten hebben een label met het model-/onderdeelnummer en het unieke serienummer. Zie onderstaande instructies.



7. Voeg uw verzend- en factuuradres toe aan de e-mail.

8. Laten we de takenlijst samenvatten. Bepaal welk reserveonderdeel u nodig heeft, controleer het modelnummer van uw apparaat, stuur een e-mail naar [service@dunavox.com](mailto:service@dunavox.com) met de naam van het gevraagde reserveonderdeel, het modelnummer en uw verzend- en factuuradres.

9. Het aftersales-team van Dunavox zal binnen **2 werkdagen** reageren. Het aftersales-team is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 16:00 uur.

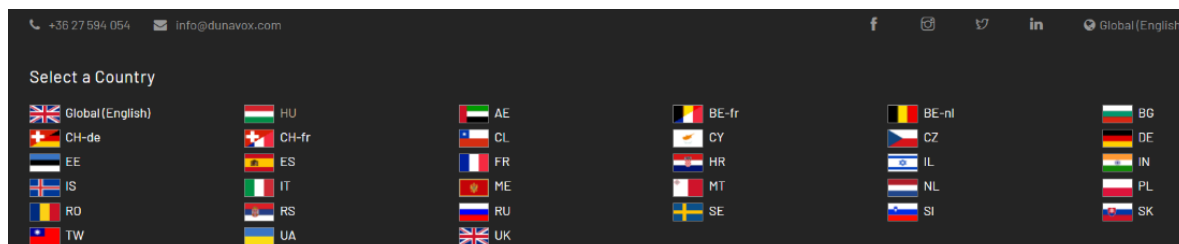
10. Het gevraagde reserveonderdeel wordt binnen **2 werkdagen** na voltooiing van de betaling verzonden.

11. Bestellingen van reserveonderdelen worden binnen **15 werkdagen** na ontvangst van de bestelling afgehandeld.

**Reparatie:** Het apparaat mag alleen worden gerepareerd door een erkend servicecentrum. Elke wijziging, aanpassing of ongeoorloofde reparatie leidt tot het vervallen van de garantie. Als het apparaat niet goed functioneert of als u een onregelmatige werking constateert, neem dan contact op met uw wederverkoper of ga naar onze website (<https://dunavox.com/page/home>) voor de contactgegevens van de erkende wederverkoper in uw land.

### Vind uw officiële wederverkoper:

1. Ga naar onze website: <https://dunavox.com/page/home>
2. Klik op 'Global (English)' in de rechterbovenhoek van het scherm en selecteer vervolgens uw land in de lijst.



**Beschikbaarheid van servicedocumentatie voor professionele reparateurs:** Servicedocumentatie is op verzoek beschikbaar voor servicebedrijven. Dunavox behoudt zich het recht voor om te controleren of de professionele reparateur over de technische competentie beschikt om koelkasten te repareren en voldoet aan de toepasselijke voorschriften voor reparateurs van elektrische apparatuur in de lidstaten waar hij actief is. Verwijzing naar een officieel registratiesysteem als professionele reparateur, indien een dergelijk systeem bestaat in de betrokken lidstaten, dat moet worden aanvaard als bewijs van naleving van dit punt. Dunavox controleert de verstrekte documentatie en aanvaardt of weigert het verzoek binnen **5 werkdagen**. Wanneer het authenticatieproces is voltooid en de aanvrager is goedgekeurd als professioneel reparatiebedrijf, verstrekt Dunavox de gevraagde documentatie binnen **1 werkdag**.

### Hoe kunt u als professioneel reparatiebedrijf reparatie- en servicedocumentatie aanvragen?

1. Ga naar de volgende website om u aan te melden: [Partner aanmelden](#)
2. Vul het registratieformulier in
3. Het Dunavox After-Sales-team neemt binnen **2 werkdagen** contact op met de aanvrager om het authenticatieproces te starten.
4. Het Dunavox After-Sales-team kan de aanvrager om bewijs vragen waaruit blijkt dat het bedrijf bevoegd is om professionele reparatiediensten uit te voeren.
5. Het Dunavox After-Sales-team zal de aanvraag binnen **5 werkdagen** accepteren of weigeren.
6. Zodra het authenticatieproces is voltooid en is geaccepteerd, verstrekt het Dunavox After-Sales-team de gevraagde documentatie binnen **1 werkdag**.
7. **Dunavox behoudt zich het recht voor om het aanvragende bedrijf te informeren dat het aangevraagde document commercieel gevoelige informatie bevat. Daarom is openbaarmaking of publicatie aan derden ten strengste verboden en kan dit leiden tot juridische stappen.**

Importeur en merkeigenaar is Dunavox

### Bedrijfsgegevens

**Naam:** Dunavox Kft

**Hoofdkantoor:** Hongarije, 2151 Fót, Fehérkő út 8/b

**Website:** <https://dunavox.com/page/home>

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