

SERVICE & APRÈS-VENTE INFORMATIONS IMPORTANTES

Les refroidisseurs à vin Dunavox respectent le Règlement sur l'écodesign (UE) 2019/2019

Si vous avez des plaintes concernant l'utilisation ou la fonctionnalité de votre cave à vin, veuillez contacter notre service client via notre site web. <https://dunavox.com/page/home>

Sinon, vous pouvez remplir un formulaire d'enregistrement de service, et notre service client vous contactera dans les 48 heures. Pour ce faire, veuillez sélectionner votre pays sur notre site web, puis aller dans le **menu Service** et remplir le formulaire.

Disponibilité des pièces détachées : Vous pouvez obtenir des pièces détachées originales fonctionnellement pertinentes conformément au Règlement Ecodesign (UE) 2019/2019 pertinent auprès de notre service client pour une période d'au moins 10 ans à compter de la date de mise sur le marché de votre appareil dans l'Espace économique européen. Pour suivre les ordres des pièces détachées, veuillez faire ce qui suit :

Les pièces détachées disponibles pour les réparateurs professionnels et les utilisateurs finaux sont au moins les pièces détachées suivantes : poignées de porte, charnières, plateaux et paniers pour une période minimale de sept ans et joints de porte pour une période minimale de 10 ans, après la mise sur le marché de la dernière unité du modèle ;

Processus de commande :

1. Certaines pièces détachées disponibles en ligne publiques, telles que poignées de porte, charnières, étagères et joints de porte, peuvent être achetées via le site web.

Cliquez ici : Pièces détachées - https://dunavox.com/products/collection/dunavox-spare-parts_28

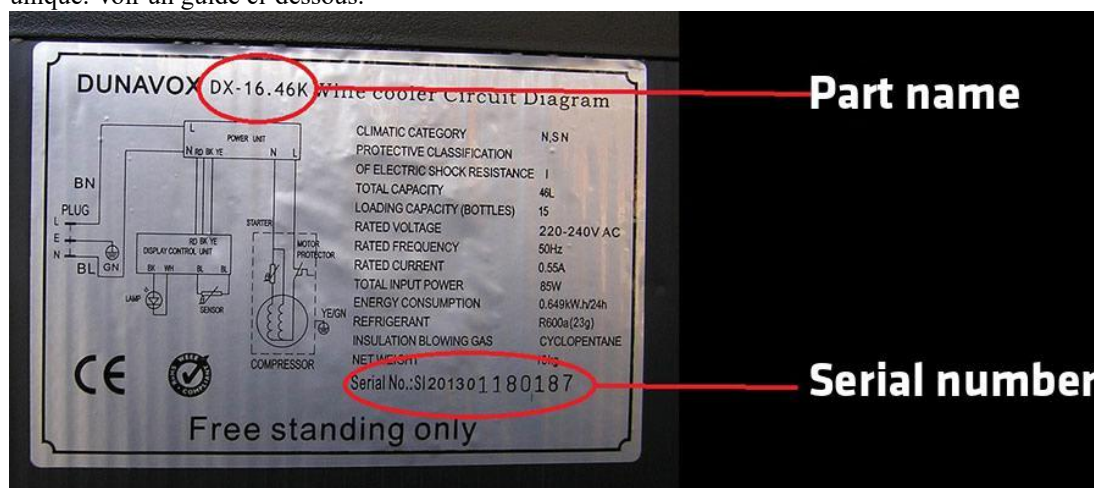
2. Les pièces détachées qui pourraient être nécessaires à la réparation peuvent être obtenues via notre service client. Suivez les étapes ci-dessous

: 3. Choisissez la pièce détachée demandée, par exemple **le capteur de température**.

4. Commencez à écrire un e-mail à cette adresse : service@dunavox.com

5. Objet de l'email : Demande de pièce

détachée 6. Ajoutez le numéro de modèle à l'email. Le numéro de pièce peut être vérifié sur l'appareil. Tous les refroidisseurs à vin Dunavox portent une étiquette avec le modèle/numéro de pièce et son numéro de série unique. Voir un guide ci-dessous.



7. Ajoutez votre adresse de livraison et de facturation à l'email.

8. Résumons la liste des choses à faire. Déterminez la pièce détachée dont vous avez besoin, vérifiez le numéro de modèle de votre appareil, écrivez un e-mail à service@dunavox.com avec le nom de la pièce détachée demandée, le numéro de modèle, votre adresse de livraison et de facturation.

9. L'équipe après-vente de Dunavox répondra dans un **délai de 2 jours ouvrables**. L'équipe après-vente est disponible du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00.

10. La pièce détachée demandée doit être expédiée dans un **délai de 2 jours ouvrables** après l'exécution du

paiement.

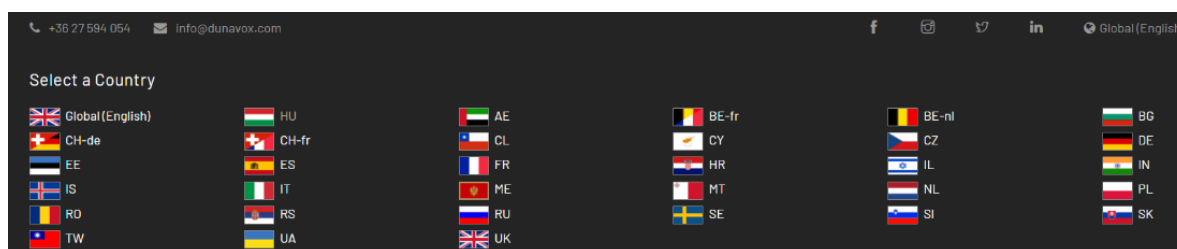
11. Les commandes de pièces détachées sont terminées dans les **15 jours ouvrables** suivant la réception de la commande.

Réparation : L'appareil ne peut être réparé que par un centre de service agréé. Toute modification, modification ou réparation non autorisée entraînera la perte de la garantie. Si l'appareil tombe en panne ou si vous remarquez un fonctionnement irrégulier, veuillez contacter votre revendeur ou visiter notre site web (<https://dunavox.com/page/home>) pour obtenir les coordonnées du revendeur autorisé dans votre pays.

Trouvez votre revendeur officiel :

1, Visitez notre site web : <https://dunavox.com/page/home>

2, Cliquez sur « Global (anglais) » en haut à droite de l'écran, puis sélectionnez votre pays dans la liste.



Disponibilité des documents de service pour les réparateurs professionnels : les documents d'entretien sont disponibles pour les entreprises de service sur demande. Dunavox se réserve le droit au réparateur professionnel, ayant une compétence technique pour réparer les appareils réfrigérateurs et se conforme aux réglementations applicables pour les réparateurs d'équipements électriques dans les États membres où il opère. Référence à un système d'enregistrement officiel en tant que réparateur professionnel, lorsque tel système existe dans les États membres concernés, qui doit être accepté comme preuve de conformité à ce point. Dunavox vérifie la documentation fournie et accepte ou refuse la demande dans un **délaï de 5 jours ouvrables**.

Lorsque le processus d'authentification est terminé et que le demandeur a été approuvé comme entreprise de réparation professionnelle, Dunavox fournit la documentation demandée dans un **délaï d'un jour ouvré**.

Comment demander la documentation de réparation et de service en tant qu'entreprise de réparation professionnelle :

1. Visitez le site web suivant pour vous inscrire : [Inscription associée](#)
2. Remplissez le formulaire d'inscription
3. L'équipe après-vente de Dunavox va contacter le demandeur dans **les 2 jours ouvrables** pour lancer le processus d'authentification.
4. L'équipe après-vente de Dunavox peut demander au demandeur une preuve démontrant que l'entreprise est autorisée à effectuer des services de réparation professionnels,
5. L'équipe après-vente de Dunavox acceptera ou refusera la demande dans un **délaï de 5 jours ouvrables**.
6. Une fois le processus d'authentification terminé et accepté, l'équipe après-vente de Dunavox fournit la documentation demandée dans un **délaï d'un jour ouvré**.
7. **Dunavox se réserve le droit d'informer l'entreprise candidate que le document demandé contient des informations commercialement sensibles. Par conséquent, sa divulgation ou publication à un tiers est strictement interdite et peut entraîner des poursuites judiciaires**

L'importateur et propriétaire de la marque est Dunavox

Détails de l'entreprise

Nom : Dunavox Kft

Quartier général : Hongrie, 2151 Fót, Fehérkő út 8/b

Site web : <https://dunavox.com/page/home>

Contact : info@dunavox.com